



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

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC**

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Public Works and Government
Services Canada**

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

**Proposition aux: Travaux Publics et Services
Gouvernementaux Canada**

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

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Informatics Professional Services - EL Division/Services
professionnels en informatique - division EL

Terrasses de la Chaudière 4th Floor

10 Wellington Street

Gatineau

Québec

K1A 0S5

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Title - Sujet Tower Support Services | |
| Solicitation No. - N° de l'invitation 08324-180060/A | Date 2018-07-13 |
| Client Reference No. - N° de référence du client 08324-180060 | |
| GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$EL-639-33681 | |
| File No. - N° de dossier 639eL.08324-180060 | CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME |
| Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2018-08-07 | Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT |
| F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/> | |
| Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Villeneuve, Julie | Buyer Id - Id de l'acheteur 639eL |
| Telephone No. - N° de téléphone (613) 858-9487 () | FAX No. - N° de FAX () - |
| Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Foreign Affairs, Trade and Development Canada 200 Promenade du Portage Gatineau Quebec K1A 0G4 Canada | |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Delivery Required - Livraison exigée See Herein | Delivery Offered - Livraison proposée |
| Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur | |
| Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur | |
| Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie) | |
| Signature | Date |

**DEMANDE DE SOUMISSIONS
POUR LES CONTRATS CONCLUS (LE CONTRAT CONCLU) DANS LE
CADRE DE L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT
(AMA) POUR DES SERVICES PROFESSIONNELS EN INFORMATIQUE
CENTRÉS SUR LES TÂCHES (SPICT)**

**SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE, NIVEAU 1
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE, NIVEAU 2
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE, NIVEAU 3**

**POUR
AFFAIRES MONDIALES CANADA**

Table des matières

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX..... | 4 |
| 1.1 Introduction | 4 |
| 1.2 Sommaire..... | 4 |
| 1.3 Compte rendu..... | 5 |
| PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES..... | 6 |
| 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées..... | 6 |
| 2.2 Présentation des soumissions | 6 |
| 2.3 Demandes de renseignements en période de soumission | 7 |
| 2.4 Ancien fonctionnaire..... | 7 |
| 2.5 Lois applicables | 8 |
| 2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions | 9 |
| PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS..... | 10 |
| 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions | 10 |
| 3.2 Section I : Soumission technique | 12 |
| 3.3 Section II : Soumission financière | 15 |
| 3.4 Section III : Attestations | 16 |
| PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION..... | 17 |
| 4.1 Procédures d'évaluation | 17 |
| 4.2 Évaluation technique..... | 17 |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3 | Évaluation financière..... | 19 |
| 4.4 | Méthode de sélection..... | 23 |
| PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES..... | | 25 |
| 5.1 | Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires.. | 25 |
| PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES | | 27 |
| 6.1 | Exigences relatives à la sécurité..... | 27 |
| 6.2 | Capacité financière..... | 27 |
| PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT | | 28 |
| 7.1 | Besoin..... | 28 |
| 7.2 | Autorisation de tâches | 28 |
| 7.3 | Garantie des travaux minimums..... | 32 |
| 7.4 | Clauses et conditions uniformisées | 32 |
| 7.5 | Exigences relatives à la sécurité..... | 33 |
| 7.6 | Période du contrat | 33 |
| 7.7 | Responsables..... | 34 |
| 7.8 | Divulgence proactive des contrats conclus avec d'anciens fonctionnaires | 35 |
| 7.9 | Paieement..... | 35 |
| 7.10 | Instructions relatives à la facturation | 38 |
| 7.11 | Attestations..... | 38 |
| 7.12 | Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Manquement de la part de l'entrepreneur | 38 |
| 7.13 | Lois applicables | 39 |
| 7.14 | Ordre de priorité des documents..... | 39 |
| 7.15 | Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)..... | 39 |
| 7.16 | Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger) | 39 |
| 7.17 | Exigences en matière d'assurance..... | 39 |
| 7.18 | Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information/technologie de l'information | 41 |
| 7.19 | Entrepreneur en coentreprise | 43 |
| 7.20 | Services professionnels – Généralités | 43 |
| 7.21 | Préservation des supports électroniques..... | 45 |
| 7.22 | Déclarations et garanties..... | 45 |

| | | |
|------|---------------------------------------------------------------|----|
| 7.23 | Accès aux biens et aux installations du Canada | 45 |
| 7.24 | Responsabilités relatives au protocole d'identification | 45 |

Liste des annexes du contrat subséquent :

Annexe A Énoncé des travaux

Appendice A – Procédure d'attribution de tâches

Appendice B – Formulaire d'autorisation de tâches

Appendice C – Critères d'évaluation des ressources et tableau de réponse

Appendice D – Attestation à l'étape de l'autorisation de tâches

Annexe B Base de paiement

Annexe C Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

Liste des pièces jointes à la Partie 3 (Instructions pour la préparation des soumissions)

- Pièce jointe 3.1 : Formulaire de présentation de la soumission
- Pièce jointe 3.2 : Barème de prix
- Pièce jointe 3.3 : Instruments de paiement électronique

Liste des pièces jointes à la Partie 4 (Procédures d'évaluation et méthode de sélection)

- Pièce jointe 4.1 : Critères d'évaluation des soumissions

Liste des pièces jointes à la Partie 5 (Attestations)

- Pièce jointe 5.1 : Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

Dans le présent document, on énumère les modalités qui s'appliquent à la demande de soumissions. Le document contient sept parties, ainsi que des annexes et des pièces jointes, comme suit :

Partie 1 Renseignements généraux : Renferme une description générale du besoin.

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

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

Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels il faut satisfaire dans la soumission, s'il y a lieu, ainsi que la méthode de sélection.

Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : renferme les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir.

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

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

Les annexes comprennent l'énoncé des travaux et toute autre annexe.

1.2 Sommaire

- (a) La présente demande de soumissions vise à répondre au besoin des Affaires mondiales Canada (le « **client** ») en matière de SPICT dans le cadre de l'AMA pour des SPICT.
- (b) Il est prévu qu'au plus deux (2) contrats seront attribués. Chaque contrat aura une durée de deux (2) ans et sera assorti de trois (3) options irrévocables d'une année qui permettront au Canada de prolonger la durée du contrat.
- (c) Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour en savoir plus sur le filtrage de sécurité du personnel et de l'organisation ainsi que sur les clauses de sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de TPSGC (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).
- (d) Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce, de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), de l'Accord de libre-échange Canada-Chili, de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Pérou, de l'Accord de libre-échange Canada-Colombie, de l'Accord de libre-échange Canada-Panama, de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG) et de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).
- (e) Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; voir la Partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent, et la pièce jointe intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation ».

- (f) Cette demande de soumissions permet aux soumissionnaires d'utiliser le service Connexion postal offert par la Société canadienne des postes pour la présentation des offres. Les soumissionnaires doivent consulter la partie 2 de la demande de soumissions « Instructions à l'intention des soumissionnaires » pour obtenir de plus amples renseignements.
- (g) Seuls les titulaires d'AMA pour des SPICT qui détiennent actuellement un AMA pour des SPICT au palier 2, dans toutes les catégories de ressources et dans la région de la capitale nationale dans le cadre de la série d'AMA n° EN578-170432 peuvent soumissionner. L'AMA pour des SPICT n° EN578-170432 est incorporé par renvoi et fait partie de la présente demande de soumissions, comme s'il y était formellement reproduit, et est assujéti aux conditions contenues dans la présente demande de soumissions. Les conditions en lettres majuscules qui ne sont pas définies dans la présente demande de soumissions ont le sens qui leur a été donné dans l'AMA pour les SPICT.
- (h) Les titulaires d'AMA invités à soumissionner à titre de coentreprise doivent présenter une soumission à ce titre et ne doivent pas former une autre coentreprise pour soumissionner. Toute coentreprise doit déjà avoir été sélectionnée dans le cadre de l'AMA n° EN578-170432 au moment de la clôture des soumissions pour pouvoir présenter une soumission.
- (i) Les catégories de ressources énumérées ci-dessous doivent être fournies sur demande, conformément à l'annexe A de l'AMA pour des SPICT.

| CATÉGORIE DE RESSOURCES | NIVEAU D'EXPERTISE | NOMBRE ESTIMATIF DE RESSOURCES REQUISES |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|
| Spécialiste, Services de dépannage | NIVEAU 1 | 12 |
| Spécialiste, Services de dépannage | NIVEAU 2 | 6 |
| Spécialiste, Services de dépannage | NIVEAU 3 | 2 |

1.3 Compte rendu

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

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- (a) Toutes les instructions, clauses et conditions indiquées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- (b) Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du ou des contrats subséquents.
- (c) Le document 2003 (2018-05-22), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est intégré par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante. En cas de contradiction entre les dispositions du document 2003 et celles du présent document, ce sont les dispositions de ce dernier qui prévalent.
- (d) Le paragraphe 3.a) de l'article 01, Dispositions relatives à l'intégrité – soumission, des instructions uniformisées 2003 incorporées ci-haut par renvoi, est supprimé en entier et remplacé par ce qui suit :
 - (i) au moment de présenter un arrangement dans le cadre de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA), le soumissionnaire a déjà fourni une liste complète des noms, tel qu'exigé en vertu de la Politique d'inadmissibilité et de suspension. Pendant ce processus d'approvisionnement, le soumissionnaire doit immédiatement informer le Canada par écrit de tout changement touchant la liste des noms,
- (e) Le paragraphe 4 de l'article 05 « Pr/sentation des soumissions » des instructions uniformisées 2003, incorporées par renvoi ci-dessus, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 180 jours
- (e) Le paragraphe 1 de l'article 08 « Transmission par télécopieur » ou par le service Connexion postal » des Instructions uniformisées 2003, incorporées par renvoi ci-dessus est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit :
 1. Télécopieur

En raison de la nature de la présente demande de soumissions, TPSGC n'acceptera pas les soumissions qui lui sont transmises par télécopieur ou par courrier électronique.

2.2 Présentation des soumissions

- (a) Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de TPSGC au plus tard à la date, à l'heure et à l'adresse de TPSGC indiquées à la page 1 de la demande de soumissions ou par le service Connexion postal si le soumissionnaire le souhaite.
- (b) En raison de la nature de la présente demande de soumissions, TPSGC n'acceptera pas les soumissions qui lui sont transmises par télécopieur ou par courrier électronique.

2.3 Demandes de renseignements en période de soumission

- (a) Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au plus tard 5 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.
- (b) Les soumissionnaires doivent indiquer aussi fidèlement que possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et de permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.4 Ancien fonctionnaire

- (a) 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 attribués à d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si les réponses aux questions et, s'il y a lieu, les renseignements requis, n'ont pas été fournis à la date de fin de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et de satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

(b) Définitions

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

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

Le terme « *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 de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'indemnité de cessation d'emploi, qui se mesure de façon similaire.

Le terme « *pension* » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), L.R.C., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, ch. C-17;

à la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, ch. D-3; à la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, ch. R-10; à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11; à la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5; et à la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R., 1985, ch. C-8.

(c) Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des contrats, sur les sites Web des ministères, et ce, conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 et aux Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés.

(d) Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

Oui () Non ()

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

- (i). le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (ii). les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (iii). la date de cessation d'emploi;
- (iv). le montant du paiement forfaitaire;
- (v). le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (vi). la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- (vii). le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

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

2.5 Lois applicables

- (a) Tout contrat subséquent doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties doivent être déterminées par ces lois.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est effectué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées. Les soumissionnaires doivent indiquer, dans le formulaire de présentation de la soumission, la province ou le territoire canadien de leur choix pour tout contrat subséquent.

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées, à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante conformément à l'article intitulé « Demandes de renseignements en période de soumission ». Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe laquelle ou la totalité des suggestions proposées.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

(a) Transmission d'une soumission à l'aide du service Connexion postal

- (i) Si le soumissionnaire choisit d'envoyer sa soumission par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des Instructions uniformisées 2003. Les soumissionnaires sont tenus de fournir leur soumission en une seule transmission. Le service Connexion postal peut recevoir plusieurs documents pouvant chacun atteindre, au maximum, 1 Go.
- (ii) La soumission doit être présentée en sections distinctes, comme suit :
 - (A) Section I : Soumission technique
 - (B) Section II : Soumission financière
 - (C) Section III : Attestations

(b) Transmission d'une soumission sur support électronique (clé USB)

- (i) Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission sur support électronique par l'entremise du Module de réception des soumissions de TPSGC, le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes, comme suit :
 - (ii) Section I : Soumission technique – une copie électronique sur clé USB.
 - (iii) Section II : Soumission financière – une copie électronique sur clé USB.
 - (iv) Section III : Attestations – une copie électronique sur clé USB.
- (c) Si le soumissionnaire fournit simultanément une copie de la soumission à l'aide du service Connexion postal et une copie sur support électronique, et en cas d'incompatibilité entre le libellé de la version soumise à l'aide du service Connexion postal et celui de la version soumise sur support électronique, le libellé de la version transmise à l'aide du service Connexion postal aura préséance.
- (d) Le Canada ne demande pas de copie papier de la soumission. Toutefois, si le soumissionnaire transmet une copie papier de sa soumission, et s'il y a incompatibilité entre le libellé de la copie soumise à l'aide du service Connexion postal ou sur support électronique, le libellé de la copie transmise à l'aide du service Connexion postal ou sur support électronique aura préséance sur le libellé de la copie papier.
- (e) Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.
- (f) **Présentation de la soumission** : Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :
 - (i) utiliser du papier de 8,5 po sur 11 po (216 mm sur 279 mm);
 - (ii) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
 - (iii) inclure une page titre comprenant le titre, la date, le numéro de l'invitation à soumissionner, le nom et l'adresse du soumissionnaire et les coordonnées de la personne-ressource;
 - (iv) inclure une table des matières.
- (g) **Politique d'achats écologiques du Canada** : En avril 2006, le Canada a publié une politique exigeant des ministères et des organismes fédéraux qu'ils prennent les mesures nécessaires

pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement. Voir la Politique d'achats écologiques (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

- (i) utiliser du papier contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable ou contenant au moins 30 % de matières recyclées;
- (ii) 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.

(h) **Présentation d'une seule soumission :**

- (i) Un soumissionnaire et ses entités liées ne peuvent soumettre qu'une seule soumission en réponse à la présente demande de soumissions. Si un soumissionnaire ou ses entités liées participent à plus d'une soumission (participer signifie faire partie du groupe soumissionnaire, et non pas être un sous-traitant), le Canada donnera deux jours ouvrables à ces soumissionnaires pour indiquer laquelle des soumissions devra être prise en compte par le Canada. À défaut de respecter ce délai, toutes les soumissions visées seront rejetées.
- (ii) Aux fins du présent article, peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une personne qui s'est incorporée, d'une société de personnes, d'une société de personnes à responsabilité limitée, etc.), une entité est considérée comme étant « **liée** » à un soumissionnaire :
 - (A) s'il s'agit de la même personne morale (c.-à-d. la même personne physique, personne qui s'est incorporée, société de personnes, société de personnes à responsabilité limitée, etc.);
 - (B) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*;
 - (C) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre organismes ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou ont entretenu une telle relation au cours des deux années précédant la date de clôture des soumissions;
 - (D) si les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.
- (iii) Les membres individuels d'une coentreprise ne peuvent pas participer à une autre soumission en présentant eux-mêmes une soumission ou en participant à une autre coentreprise.

(i) **Expérience de la coentreprise :**

- (i) Lorsque le soumissionnaire 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 : Un soumissionnaire est une coentreprise formée des membres L et O. La demande de soumissions exige que le soumissionnaire possède de l'expérience en prestation de services de maintenance et de dépannage à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs pendant 24 mois. En tant que coentreprise (composée de L et O), le soumissionnaire a déjà réalisé ce travail. Il peut donc utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence. Si le membre L a acquis cette expérience alors qu'il faisait partie d'une coentreprise avec le tiers N, cette expérience ne peut pas être utilisée, car le tiers N ne fait pas partie de la coentreprise soumissionnaire.

- (ii) Une coentreprise qui présente une soumission peut évoquer l'expérience de l'un de ses membres pour démontrer qu'elle satisfait à tout critère technique de la présente demande de soumissions.
- Exemple : Un soumissionnaire est membre d'une coentreprise composée de X, Y et Z. Si une demande de soumissions exige : (a) que le soumissionnaire ait trois ans d'expérience de la prestation de services de maintenance, et (b) que le soumissionnaire ait deux ans d'expérience de l'intégration de matériel à des réseaux complexes, chacune de ces deux exigences peut être satisfaite 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 soumissionnaire 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 conforme.
- (iii) Les membres de la coentreprise ne peuvent cependant pas mettre en commun leurs capacités pour répondre à un critère technique donné de la présente demande de soumissions. 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 soumissionnaire doit indiquer quel membre de la coentreprise y répond. Si le soumissionnaire 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. Si le soumissionnaire ne fournit pas ce renseignement pendant la période fixée par l'autorité contractante, sa soumission sera déclarée non recevable.
- Exemple : Un soumissionnaire est membre d'une coentreprise composée de A et B. Si, dans une demande de soumissions, on exige que le soumissionnaire ait de l'expérience dans la prestation de ressources pour un minimum de 100 jours facturables, le soumissionnaire peut démontrer son expérience en présentant ce qui suit :
- les contrats signés par le membre A;
 - les contrats signés par le membre B;
 - les contrats signés par les membres A et B en tant que coentreprise;
 - les contrats signés par le membre A et les contrats signés par les membres A et B en coentreprise;
 - les contrats signés par le membre B et les contrats signés par les membres A et B en coentreprise.
- Le tout doit totaliser 100 jours facturables.
- (iv) Les soumissionnaires qui ont des questions concernant l'évaluation des soumissions présentées par une coentreprise devraient poser leurs questions dans le cadre du processus de demande de renseignements dès que possible durant la période de demande de soumissions.

3.2 Section I : Soumission technique

- (a) La soumission technique comprend ce qui suit :
- (i) **Formulaire de présentation de la soumission** : Les soumissionnaires devraient joindre le formulaire de présentation de la soumission – pièce jointe 3.1 à leur soumission. Il s'agit d'un formulaire commun dans lequel les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements exigés dans le cadre de l'évaluation et de l'attribution du contrat, comme le nom d'une personne-ressource ou le numéro d'entreprise – approvisionnement du soumissionnaire. L'utilisation de ce formulaire pour présenter des renseignements n'est pas obligatoire, mais recommandée. Si le Canada considère que les renseignements requis par le formulaire de présentation de la soumission sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada accordera au soumissionnaire la chance de compléter ou de corriger ces renseignements.

- (ii) **Exigences relatives à la sécurité** : On demande aux soumissionnaires de fournir, avec leur soumission, les renseignements de sécurité suivants pour chaque ressource proposée, avant ou à la date de clôture des soumissions.

| RENSEIGNEMENTS DE SÉCURITÉ | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Nom de la personne tel qu'indiqué sur le formulaire de demande d'autorisation de sécurité | |
| Niveau de l'autorisation de sécurité obtenue | |
| Période de validité de l'attestation de sécurité obtenue | |
| Numéro de dossier du formulaire « Certificat d'enquête de sécurité et profil de sécurité » | |

Si le soumissionnaire n'a pas inclus les renseignements de sécurité dans sa soumission, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de fournir ces renseignements pendant la période d'évaluation. Si le soumissionnaire n'a pas fourni les renseignements de sécurité pendant la période fixée par l'autorité contractante, sa soumission sera déclarée non recevable.

- (iii) **Justification de la conformité technique** : Dans sa soumission technique, le soumissionnaire prouve qu'il s'est conformé aux articles de la pièce jointe 4.1, qui constituent le format demandé pour fournir la justification. La justification n'est pas une simple répétition du besoin, mais explique et démontre la façon dont le soumissionnaire satisfera aux exigences et exécutera les travaux exigés. Il ne suffit pas de déclarer simplement que la solution ou les ressources proposées sont conformes. Lorsque le Canada détermine que la justification n'est pas complète, la soumission sera jugée non conforme et sera rejetée cotée en conséquence. La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la soumission. Cette information peut être mentionnée dans la colonne « Réponse du soumissionnaire » de la pièce jointe 4.1, où les soumissionnaires doivent indiquer l'endroit précis où se trouvent les documents de référence, y compris le titre du document et les numéros de page et d'alinéa. Lorsque la référence n'est pas suffisamment précise, le Canada peut demander que le soumissionnaire dirige le Canada vers l'endroit approprié dans le document.
- (iv) **Pour les ressources proposées** : La soumission technique doit comprendre le nombre de curriculum vitae, par catégorie de ressources, selon ce qui est indiqué à la pièce jointe 4.1. Une même personne ne doit pas être proposée dans plus d'une catégorie de ressources. La soumission technique doit démontrer que chaque personne proposée satisfait aux exigences de qualification décrites (y compris les exigences en matière d'études, d'expérience de travail, et d'accréditation professionnelle). Quant aux ressources proposées :
- (A) Les ressources proposées peuvent être des employés du soumissionnaire ou d'un sous-traitant, ou il peut s'agir d'entrepreneurs indépendants auxquels le soumissionnaire attribuerait une partie du travail (voir la Partie 5, Attestations).
- (B) Pour les exigences en matière d'études, de titre ou de certificat, TPSGC ne tiendra compte que des programmes ayant été réussis par la ressource à la clôture des soumissions. Si le diplôme, le titre ou le certificat a été attribué par un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada, le soumissionnaire doit fournir une copie des résultats du service d'évaluation des diplômes et de reconnaissance des compétences provenant d'une organisation ou d'un organisme reconnu par le Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux.

- (C) En ce qui concerne les exigences relatives aux titres professionnels, la ressource doit détenir le titre exigé à la clôture des soumissions et doit demeurer, le cas échéant, un membre en règle de l'organisme professionnel ou être affiliée à l'association professionnelle en question pendant la période d'évaluation et la durée du contrat. Lorsque l'affiliation ou le titre professionnel doit être démontré au moyen d'une certification ou d'un diplôme, ce document doit être actuel, valide et émis par l'entité précisée dans la présente demande de soumissions. Si l'entité n'est pas précisée, l'émetteur devait être une entité, un organisme ou un établissement reconnu ou accrédité au moment où le document a été produit. Si le diplôme ou le certificat a été attribué par un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada, le soumissionnaire doit fournir une copie des résultats du service d'évaluation des diplômes et de reconnaissance des compétences provenant d'une organisation ou d'un organisme reconnu par le Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux.
 - (D) Quant à l'expérience de travail, TPSGC ne tiendra pas compte de l'expérience acquise dans le cadre d'un programme de formation, sauf s'il s'agit d'un programme Coop formel, suivi dans un établissement postsecondaire.
 - (E) Pour les exigences qui demandent un nombre précis d'années d'expérience (p. ex., 2 ans), TPSGC ne tiendra pas compte de cette expérience si la soumission technique ne donne pas les dates précises (le mois et l'année) de l'expérience alléguée (c.-à-d., la date de début et la date de fin). TPSGC n'évaluera que la période au cours de laquelle la personne a réellement travaillé au projet ou aux projets (de la date de début indiquée pour la personne jusqu'à la date de fin), plutôt qu'à partir de la date de début et de fin générale d'un projet ou d'un groupe de projets auxquels la personne a participé.
 - (F) Pour que l'expérience de travail soit considérée par le Canada, la soumission technique ne doit pas seulement indiquer le titre du poste occupé par la personne, mais elle doit également démontrer que cette personne a acquis l'expérience nécessaire en expliquant les responsabilités et les tâches effectuées dans ce poste. Le fait d'énumérer simplement l'expérience en ne fournissant aucune donnée à l'appui pour décrire les responsabilités et les tâches ainsi que leur pertinence par rapport aux exigences, ou le fait de réutiliser les mêmes expressions que les exigences de qualification, ne sera pas considéré comme la « preuve » d'une expérience aux fins de cette évaluation. L'entrepreneur devrait fournir des détails complets concernant le lieu, les dates (le mois et l'année) et les activités ou responsabilités qui ont permis d'acquérir les qualifications et l'expérience citées. Advenant que la ressource proposée ait travaillé en même temps sur plus d'un projet, la durée de la période de chevauchement de ces projets ne sera prise en considération qu'une seule fois lors de l'évaluation de l'expérience.
- (v) **Coordonnées de clients cités en référence :**
- (A) Lorsque le Canada évalue les soumissions, il peut, sans toutefois y être obligé, demander qu'un soumissionnaire fournisse des références de clients. Si le Canada envoie une demande écrite à cet égard, le soumissionnaire aura deux jours ouvrables pour fournir les renseignements requis au Canada. Si le soumissionnaire ne respecte pas ce délai, sa soumission sera déclarée non recevable. Ces références de clients doivent toutes confirmer, si TPSGC le demande, les faits énoncés dans la soumission du soumissionnaire, comme il est requis à la pièce jointe 4.1.
 - (B) La question visant à obtenir la confirmation des clients cités en référence devrait être construite de la façon suivante :

[Exemple de question destinée aux clients cités en référence : « [Nom du soumissionnaire] a-t-il fourni des services de [décrire les services et, le cas échéant, les délais dans lesquels ces services ont dû être fournis] à votre organisation? »

___ Oui, le soumissionnaire a fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

___ Non, le soumissionnaire n'a pas fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

___ Je ne veux pas ou ne peux pas fournir de renseignements au sujet des services décrits ci-dessus.

- (C) Pour chaque client cité en référence, le soumissionnaire doit, au minimum, fournir le nom et l'adresse électronique d'une personne-ressource. Si seul le numéro de téléphone est fourni, il sera utilisé pour demander l'adresse de courriel, et la vérification des références se fera par courriel.

Le soumissionnaire doit en outre indiquer le titre de la personne-ressource. Il incombe au soumissionnaire de s'assurer que la personne-ressource qu'il propose est au fait des services qu'il a offerts et qu'elle accepte d'être citée en référence. Des références de l'État seront acceptées.

3.3 Section II : Soumission financière

- (a) **Prix** : Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière conformément au barème de prix fourni à la pièce jointe 3.2. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément, s'il y a lieu. À moins d'indication contraire, les soumissionnaires doivent inscrire un seul taux quotidien ferme, tout compris, en dollars canadiens, dans chacune des cellules nécessitant une inscription dans les tableaux des prix.
- (b) **Variation des taux pour les ressources par période** : Pour une catégorie de ressources donnée, lorsque les tableaux financiers fournis par le Canada permettent d'établir des taux fermes différents associés à une catégorie de ressources pour des périodes différentes :
- (i) le taux présenté dans la soumission ne doit pas augmenter de plus de 5 % d'une période à une autre; *[ajuster le pourcentage au besoin]*
 - (ii) le taux présenté dans la soumission pour une même catégorie de ressources pour toute période subséquente ne doit pas être inférieur au taux présenté dans la soumission pour la période comprenant le premier mois de la période initiale du contrat.
- (c) **Tous les coûts doivent être compris** : La soumission financière doit indiquer tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la présente demande de soumissions pour toute la durée du contrat, y compris toute année d'option. Il incombe entièrement au soumissionnaire d'indiquer tout le matériel, les logiciels, les périphériques, le câblage et les composants nécessaires pour satisfaire aux exigences de la présente demande de soumissions, ainsi que les prix de ces articles.
- (d) **Prix nuls** : On demande aux soumissionnaires d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'il ne compte pas facturer ou qui a déjà été ajouté à d'autres prix dans le tableau. Si le soumissionnaire laisse le champ vide, le Canada considérera que le prix se chiffre à « 0,00 \$ » aux fins d'évaluation et pourrait demander au soumissionnaire de confirmer que le prix est bel et bien de « 0,00 \$ ». Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix lors de cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un article dont le champ est vide est de 0,00 \$, sa soumission sera déclarée non recevable.
- (e) **Paiement électronique de factures – soumission** : Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter la pièce jointe «3.2» Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés. Si la pièce jointe «3.2» Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu

que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté. L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

3.4 Section III : Attestations

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

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- (a) Les soumissions reçues seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation techniques et financiers. Le processus d'évaluation comporte plusieurs étapes, lesquelles sont décrites ci-dessous. Même si l'évaluation et la sélection seront effectuées par étape, le fait que le Canada soit passé à une étape ultérieure ne signifie pas que ce dernier a irréfutablement déterminé que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes. Le Canada se réserve le droit d'exécuter parallèlement certaines étapes de l'évaluation.
- (b) Une équipe constituée de représentants du client et de TPSGC évaluera les soumissions au nom du Canada. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils ou à des *personnes*-ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Chaque membre de l'équipe d'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les volets de l'évaluation.
- (c) En plus de tout autre délai établi dans la demande de soumissions :
- (i) **Demandes de précisions** : Si le Canada demande des précisions au soumissionnaire au sujet de sa soumission ou s'il veut vérifier celle-ci, le soumissionnaire disposera d'un délai de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Si le soumissionnaire ne respecte pas ce délai, sa soumission sera déclarée non recevable.
- (ii) [*Supprimer si sans objet*] **Demandes de renseignements supplémentaires** : Si le Canada demande d'autres renseignements pour l'une des raisons qui suivent (selon la section intitulée « Déroulement de l'évaluation » du document 2003 Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels).
- (A) vérifier tout renseignement fourni par le soumissionnaire dans sa soumission;
- (B) communiquer avec une ou plusieurs des références citées par le soumissionnaire (références citées dans les curriculum vitæ des ressources individuelles) dans le but de valider les renseignements fournis par le soumissionnaire,
- le soumissionnaire doit fournir les renseignements demandés par le Canada dans les 2 jours ouvrables suivant la demande de l'autorité contractante.
- (iii) **Prolongation du délai** : Si le soumissionnaire a besoin de davantage de temps, l'autorité contractante, à sa seule discrétion, peut accorder une prolongation du délai.

4.2 Évaluation technique

- (a) **Critères techniques obligatoires** :
- (i) Chaque soumission fera l'objet d'un examen pour en déterminer la conformité avec les exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tous les éléments de la demande de soumissions qui constituent des exigences obligatoires sont désignés précisément par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les soumissions qui ne sont pas conformes à chacune des exigences obligatoires seront déclarées irrecevables et rejetées.
- (ii) Les critères techniques obligatoires sont décrits dans la pièce jointe 4.1.
- (b) **Critères techniques cotés**
- (i) Chaque soumission sera cotée en attribuant une note aux exigences cotées, qui sont précisées dans la demande de soumissions par le terme « cotées » ou par voie de référence à une note. Les soumissions qui ne sont pas complètes et qui ne contiennent

pas tous les renseignements exigés dans la demande de soumissions seront cotées en conséquence.

- (ii) Les exigences cotées sont décrites dans la pièce jointe 4.1.

(c) **Nombre de ressources évaluées**

Seul un certain nombre de ressources par catégorie seront évaluées dans le cadre de la présente demande de soumissions, comme l'indique la pièce jointe 4.1. Les autres ressources ne seront évaluées qu'après l'attribution du contrat quand l'entrepreneur devra accomplir des tâches précises. Après l'attribution du contrat, le processus d'autorisation de tâches sera appliqué conformément à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent, selon l'article intitulé « Autorisation de tâches ». Quand un formulaire d'autorisation de tâches sera émis, l'entrepreneur devra proposer une ressource pour satisfaire le besoin précis d'après l'énoncé des travaux du formulaire d'autorisation de tâches. La ressource proposée sera ensuite évaluée d'après les critères indiqués dans l'énoncé des travaux du contrat, conformément à l'appendice C de l'annexe A.

(d) **Vérification des références**

- (i) La vérification des références ne se fait pas de façon systématique. Toutefois, si TPSGC choisit de procéder à une vérification des références pour quelque exigence cotée ou obligatoire que ce soit, il le fera pour les soumissionnaires dont la candidature n'a pas été jugée irrecevable à ce stade de l'évaluation.
- (ii) Le Canada effectuera la vérification des références par courriel. Il enverra toutes les demandes de vérification des références par courriel le même jour aux personnes-ressources citées en référence par les soumissionnaires dans leur soumission. La réponse doit être envoyée dans les cinq jours ouvrables suivant l'envoi du courriel de vérification des références, faute de quoi le Canada n'attribuera aucun point ou considérera que le soumissionnaire ne satisfait pas à l'exigence obligatoire en matière d'expérience (selon le cas).
- (iii) Le troisième jour ouvrable après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en avisera le soumissionnaire par courriel pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'il faut répondre au Canada dans le délai de cinq jours ouvrables. Si la personne donnée en référence n'est pas disponible au moment de l'évaluation, le soumissionnaire pourra fournir le nom et l'adresse électronique d'une autre personne chez le même client. Cette possibilité ne sera offerte aux soumissionnaires qu'une fois par client, et ce, uniquement si la personne citée en référence initialement n'est pas disponible (c'est-à-dire que le soumissionnaire ne pourra soumettre le nom d'une autre personne si la première personne-ressource indique qu'elle ne souhaite pas répondre ou qu'elle n'est pas en mesure de le faire). Le délai de cinq jours ouvrables ne sera pas prolongé pour permettre à la nouvelle personne-ressource de répondre.
- (iv) En cas de contradiction entre l'information donnée par la personne citée en référence et celle fournie par le soumissionnaire, la première prévaudra.
- (v) On n'accordera aucun point ou l'on considérera qu'un critère obligatoire n'est pas respecté (selon le cas) si (1) le client cité en référence indique qu'il n'est pas en mesure de fournir l'information demandée ou qu'il ne veut pas le faire, ou (2) le client cité en référence n'est pas un client du soumissionnaire même (par exemple, le client ne peut pas être le client d'une filiale du soumissionnaire). De même, on n'accordera aucun point au soumissionnaire ou l'on considérera qu'un critère obligatoire n'est pas respecté si le client est lui-même une filiale ou une autre entité qui a des liens de dépendance avec le soumissionnaire.

4.3 Évaluation financière

- a) L'évaluation financière sera effectuée d'après les taux quotidiens fermes indiqués dans les soumissions recevables.
- b) Deux méthodes possibles d'évaluation financière peuvent être utilisées pour le présent besoin. La première méthode sera utilisée si trois soumissions ou plus sont jugées recevables (voir la section c) – Évaluation financière – Méthode A, ci-dessous). La deuxième méthode sera utilisée si moins de trois soumissions sont jugées recevables (voir la section d) – Évaluation financière – Méthode B ci-dessous).
- c) **Évaluation financière – Méthode A** : La méthode d'évaluation financière suivante sera utilisée si trois soumissions ou plus sont jugées recevables.
- (i) **ÉTAPE 1 – ÉTABLISSEMENT DES MÉDIANES INFÉRIEURES ET SUPÉRIEURES POUR CHAQUE PÉRIODE ET CHAQUE CATÉGORIE DE RESSOURCES** : L'autorité contractante établira, pour chaque période et chaque catégorie de ressources, la fourchette médiane selon les taux fermes quotidiens fournis par les soumissionnaires dont la soumission est jugée recevable sur le plan technique. Pour chaque catégorie de ressources, on calculera la médiane à l'aide de la fonction connexe dans Microsoft Excel. Cette médiane permettra d'établir une fourchette qui prendra en compte un taux médian inférieur correspondant à une valeur de moins (-) 20 % de la médiane et un taux médian supérieur correspondant à une valeur de plus (+) 30 % de la médiane. Lorsqu'un nombre pair de soumissions sont jugées recevables sur le plan technique, la moyenne des deux tarifs médians sera utilisée pour calculer la fourchette médiane, alors que dans le cas d'un nombre impair de soumissions jugées recevables sur le plan technique, le tarif médian sera utilisé.
- (ii) **ÉTAPE 2 – ATTRIBUTION DES POINTS** : Pour chaque période et chaque catégorie de ressources, les points seront attribués de la façon suivante.
- (A) Le soumissionnaire ne recevra aucun point s'il propose, pour une période et une catégorie de ressources données, un tarif quotidien ferme qui est inférieur à la limite de la médiane inférieure, ou supérieur à la limite médiane supérieure établie pour cette période et cette catégorie de ressources.
- (B) Le soumissionnaire dont le tarif quotidien ferme entre dans la fourchette des médianes supérieure et inférieure obtiendra des points d'après la formule suivante, qui seront arrondis à deux décimales :
- $$\frac{\text{Taux quotidien ferme proposé le plus bas dans la fourchette des médianes}}{\text{Taux quotidien ferme proposé par le soumissionnaire dans les limites de la fourchette des médianes}} \times \text{Maximum de points attribués au tableau 1 ci-dessous}$$
- (C) Le soumissionnaire dont le tarif journalier ferme entre dans la fourchette des médianes établies et qui est le plus bas parmi les tarifs proposés obtiendra le nombre maximum de points applicable indiqué au tableau 1 ci-dessous.

| TABLEAU 1 – MAXIMUM DE POINTS ATTRIBUÉS POUR SERVICES À L'ENTREPRISE | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| CATÉGORIES DE RESSOURCES | PÉRIODE INITIALE DU CONTRAT (2 ANS) | PÉRIODE D'OPTION 1 | PÉRIODE D'OPTION 2 | PÉRIODE D'OPTION 3 | TOTAL DES POINTS |
| Spécialiste, service de dépannage – Niveau 1 | 600 | 300 | 300 | 300 | 1,500 |
| Spécialiste, service de dépannage – Niveau 2 | 300 | 150 | 150 | 150 | 750 |
| Spécialiste, service de | 100 | 50 | 50 | 50 | 250 |

| | | | | | |
|----------------------|-------|-----|-----|-----|-------|
| dépannage – Niveau 3 | | | | | |
| TOTAL | 1,000 | 500 | 500 | 500 | 2,500 |

- (iii) **ÉTAPE 3 – NOTE FINANCIÈRE** : On additionnera les points attribués à l'ÉTAPE 2 pour chaque période et chaque catégorie de ressources, et on arrondira le total à deux décimales pour obtenir la note financière. Un exemple d'évaluation financière à l'aide de la méthode A est fourni ci-après.

(iv) **EXEMPLE D'ÉVALUATION FINANCIÈRE À L'AIDE DE LA MÉTHODE A**

| TABLEAU 2 – EXEMPLE D'ÉVALUATION FINANCIÈRE À L'AIDE DE LA MÉTHODE A | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------|-----------|
| Catégories de ressources | Maximum de points | Soumissionnaire 1 | | Soumissionnaire 2 | | Soumissionnaire 3 | |
| | | Année 1 | Année 2 | Année 1 | Année 2 | Année 1 | Année 2 |
| Programmeur | 150 (75 points par année) | 400,00 \$ | 400,00 \$ | 420,00 \$ | 450,00 \$ | 450,00 \$ | 450,00 \$ |
| Analyste des activités | 100 (50 points par année) | 600,00 \$ | 600,00 \$ | 600,00 \$ | 620,00 \$ | 650,00 \$ | 820,00 \$ |
| Gestionnaire de projet | 50 (25 points par année) | 555,00 \$ | 900,00 \$ | 750,00 \$ | 800,00 \$ | 700,00 \$ | 800,00 \$ |
| TOTAL | 300 | | | | | | |
| ÉTAPE 1 – Établissement des médianes inférieures et supérieures pour chaque année et chaque catégorie de ressources | | | | | | | |
| (Médiane 1) | Pour la catégorie de ressources des programmeurs, la médiane de l'année 1 serait 420 \$. La limite inférieure de la bande médiane serait 336 \$ et la limite supérieure de la bande médiane serait 546 \$. | | | | | | |
| (Médiane 2) | Pour la catégorie de ressources des programmeurs, la médiane de l'année 2 serait 450 \$. La limite inférieure de la bande médiane serait 360 \$ et la limite supérieure de la bande médiane serait 585 \$. | | | | | | |
| (Médiane 3) | Pour la catégorie de ressources des analystes des activités, la médiane de l'année 1 serait 600 \$. La limite inférieure de la bande médiane serait 480 \$ et la limite supérieure de la bande médiane serait 780 \$. | | | | | | |
| (Médiane 4) | Pour la catégorie de ressources des analystes des activités, la médiane de l'année 2 serait 620 \$. La limite inférieure de la bande médiane serait 496 \$ et la limite supérieure de la bande médiane serait 806 \$. | | | | | | |
| (Médiane 5) | Pour la catégorie de ressources des gestionnaires de projet, la médiane de l'année 1 serait 700 \$. La limite inférieure de la bande médiane serait 560 \$ et la limite supérieure de la bande médiane serait 910 \$. | | | | | | |
| (Médiane 6) | Pour la catégorie de ressources des gestionnaires de projet, la médiane de l'année 2 serait 800 \$. La limite inférieure de la bande médiane serait 640 \$ et la limite supérieure de la bande médiane serait 1 040 \$. | | | | | | |
| ÉTAPE 2 – Attribution des points | | | | | | | |
| Soumissionnaire 1 | | | | | | | |
| Programmeur - année 1 = | 75 points (tarif le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) | | | | | | |
| Programmeur - année 2 = | 75 points (tarif le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) | | | | | | |
| Analyste des activités - année 1 = | 50 points (tarif le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) | | | | | | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analyste des activités - année 2 = | 50 points (tarif le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| Gestionnaire de projet - année 1 = | 0 point (en dehors des limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| Gestionnaire de projet - année 2 = | 22,22 points, d'après le calcul suivant : $\text{taux le plus bas (800 \$)} \div \text{taux proposé par le soumissionnaire (900 \$)} \times 25 \text{ points}$ |
| Soumissionnaire 2 | |
| Programmeur - année 1 = | 71,43 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (400 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (420 \$)} \times 75 \text{ points}$ |
| Programmeur - année 2 = | 66,67 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (400 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (450 \$)} \times 75 \text{ points}$ |
| Analyste des activités – année 1 = | 50 points (prix le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| Analyste des activités – année 2 = | 48,39 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (600 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (620 \$)} \times 50 \text{ points}$ |
| Gestionnaire de projet – année 1 = | 23,33 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (700 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (750 \$)} \times 25 \text{ points}$ |
| Gestionnaire de projet – année 2 = | 25 points (prix le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| Soumissionnaire 3 | |
| Programmeur - année 1 = | 66,67 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (400 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (450 \$)} \times 75 \text{ points}$ |
| Programmeur - année 2 = | 66,67 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (400 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (450 \$)} \times 75 \text{ points}$ |
| Analyste des activités – année 1 = | 46,15 points, d'après le calcul suivant : $\text{tarif le plus bas (600 \$)} \div \text{tarif proposé par le soumissionnaire (650 \$)} \times 75 \text{ points}$ |
| Analyste des activités – année 2 = | 0 point (en dehors des limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| Gestionnaire de projet - année 1 = | 25 points (prix le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| Gestionnaire de projet - année 2 = | 25 points (prix le plus bas dans les limites inférieure et supérieure de la bande médiane) |
| ÉTAPE 3 – Note financière | |
| Soumissionnaire 1 : $75 + 75 + 50 + 50 + 0 + 22,22 = \text{note financière totale de } 272,22 \text{ points sur un total possible de } 300 \text{ points}$ | |
| Soumissionnaire 2 : $71,43 + 67,67 + 50 + 48,39 + 23,33 + 25 = \text{note financière totale de } 284,82 \text{ points sur un total possible de } 300 \text{ points}$ | |
| Soumissionnaire 3 : $66,67 + 66,67 + 46,15 + 0 + 25 + 25 = \text{note financière totale de } 229,49 \text{ points sur un total possible de } 300 \text{ points}$ | |

d) **Évaluation financière – Méthode B** : La méthode d'évaluation financière suivante sera utilisée si moins de trois soumissions sont jugées recevables :

(i) **ÉTAPE 1 – ATTRIBUTION DES POINTS** : Pour chaque période et chaque catégorie de ressources, les points seront attribués de la façon suivante :

(A) Les points seront attribués en fonction des calculs ci-dessous, et le total sera arrondi à deux décimales près.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------|
| $\frac{\text{Taux quotidien ferme proposé le plus bas}}{\text{Taux quotidien ferme proposé par le soumissionnaire}}$ | x | Maximum de points attribués au tableau 3 ci-dessous |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------|

Le soumissionnaire offrant le taux quotidien ferme le plus bas obtiendra le nombre maximum de points applicable indiqué au tableau 3 ci-dessous.

| TABLEAU 3 – MAXIMUM DE POINTS ATTRIBUÉS POUR SERVICES À L'ENTREPRISE | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| CATÉGORIES DE RESSOURCES | PÉRIODE INITIALE DU CONTRAT (2 ANS) | PÉRIODE D'OPTION 1 | PÉRIODE D'OPTION 2 | PÉRIODE D'OPTION 3 | TOTAL DES POINTS |
| Spécialiste, service de dépannage – Niveau 1 | 600 | 300 | 300 | 300 | 1,500 |
| Spécialiste, service de dépannage – Niveau 2 | 300 | 150 | 150 | 150 | 750 |
| Spécialiste, service de dépannage – Niveau 3 | 100 | 50 | 50 | 50 | 250 |
| TOTAL | 1,000 | 500 | 500 | 500 | 2,500 |

- (ii) **ÉTAPE 2 – NOTE FINANCIÈRE** : On additionnera les points attribués à l'ÉTAPE 1 pour chaque période et chaque catégorie de ressources, et on arrondira à deux décimales pour obtenir la note financière.

e) **Justification des taux pour les services professionnels**

D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposeront parfois des taux pour une ou plusieurs catégories de ressources au moment de la soumission qu'ils refuseront plus tard de respecter, en affirmant que ces taux ne leur permettent pas de recouvrer les frais ou de rentabiliser leurs activités. Au moment d'évaluer les taux soumis pour les services professionnels, le Canada peut, sans toutefois y être obligé, demander une justification des prix conformément à cet article. Si le Canada demande une justification des prix, elle sera demandée à tous les soumissionnaires conformes proposant un taux au moins 20 % inférieur à la médiane des taux offerts par tous les soumissionnaires conformes pour la ou les mêmes catégories de ressources. Si le Canada demande une justification des prix, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

- (i) une facture (avec le numéro de série du contrat ou un autre identificateur unique du contrat) démontrant que le soumissionnaire a fourni et a facturé des services similaires à ceux qui seraient fournis par cette catégorie de ressources à un client (qui n'a aucun lien de dépendance avec le soumissionnaire) *dans la région de la capitale* pendant au moins trois (3) mois au cours de la période de dix-huit (18) mois précédant la date de clôture de la demande de soumissions, et que les coûts facturés étaient égaux ou inférieurs au taux proposé au Canada;
- (ii) relativement à la facture mentionnée en (i), une preuve du client du soumissionnaire démontrant que les services indiqués sur la facture comprennent au minimum 50 % des tâches énumérées dans l'énoncé des travaux pour la catégorie de ressources évaluée, et ce, à un taux déraisonnablement bas. Il peut s'agir d'une copie du contrat (dans lequel on décrit les services à offrir et où l'on démontre qu'au moins 50 % des tâches sont les mêmes que celles qui doivent être effectuées dans le cadre de l'énoncé des travaux de la présente demande de soumissions), ou d'une attestation du client indiquant que les services notés sur la facture comprenaient au moins 50 % des tâches qui doivent être effectuées en vertu de l'énoncé des travaux de la présente demande de soumissions;
- (iii) pour chacun des contrats pour lesquels une facture est présentée à titre de justification, le curriculum vitae de la ressource qui a offert les services dans le cadre de ce contrat afin de démontrer que la ressource répondrait aux exigences obligatoires et obtiendrait la note de passage pour tous les critères côtés de la catégorie de ressource faisant l'objet d'une justification des taux;

- (iv) le nom, le numéro de téléphone et, si possible, l'adresse de courriel d'une personne-ressource du client ayant reçu chacune des factures présentées au point (i), afin que le Canada puisse valider tout renseignement fourni par le soumissionnaire.

Lorsque le Canada demande une justification des taux offerts pour une catégorie de ressources particulière, il incombe entièrement au soumissionnaire de présenter l'information (décrite ci-dessus ou pouvant être autrement demandée par le Canada, y compris l'information qui permettrait au Canada de vérifier les renseignements fournis concernant la ressource proposée) qui permettrait au Canada de déterminer s'il peut réellement se fier à la capacité du soumissionnaire de fournir les services requis aux taux indiqués dans la soumission. Lorsque le Canada détermine que l'information fournie par le soumissionnaire ne justifie pas des taux déraisonnablement bas, la proposition sera jugée irrecevable.

f) **Formules des tableaux d'établissement des prix**

Si les tableaux des prix fournis aux soumissionnaires comprennent des formules, le Canada peut entrer de nouveau les prix fournis par les soumissionnaires dans un nouveau tableau, s'il estime que les formules ne fonctionnent plus correctement dans la version fournie par un soumissionnaire.

4.4 Méthode de sélection

(a) Évaluation des soumissions – Plusieurs contrats attribués

Processus de sélection : Le processus de sélection suivant sera suivi.

- (i) Pour être déclarée recevable, une soumission doit respecter les exigences de la demande de soumissions, satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires et obtenir la note de passage indiquée pour les critères cotés indiqués dans la demande de soumissions.
- (ii) La soumission recevable obtenant la note totale la plus élevée sera recommandée pour l'attribution du contrat. La note maximale qu'un soumissionnaire peut obtenir pour le mérite technique est de 60; la note maximale en ce qui concerne le prix est établie à 40.

- (A) Calcul de la note technique totale : on calculera la note technique totale pour chaque soumission recevable en convertissant la note technique obtenue pour les critères techniques cotés par points à l'aide de la formule suivante (le résultat étant arrondi à deux décimales).

$$\frac{\text{Note technique}}{\text{Note technique maximale (Soumissionnaires, veuillez consulter la note technique maximale à la pièce jointe 4.1.)}} \times 60 = \text{Note technique totale}$$

- (B) Calcul de la note financière totale : on calculera la note financière totale pour chaque soumission recevable en convertissant la note financière obtenue pour l'évaluation financière à l'aide de la formule suivante (le résultat étant arrondi à deux décimales).

$$\frac{\text{Note financière}}{\text{Maximum de points attribués total (Soumissionnaires, veuillez consulter le maximum de points attribués total.)}} \times 40 = \text{Note financière totale}$$

- (C) Calcul de la note totale du soumissionnaire : la note totale du soumissionnaire sera calculée pour chaque soumission recevable à l'aide de la formule suivante :
- $$\text{Note technique totale} + \text{note financière totale} = \text{note totale du soumissionnaire}$$

- (iii) Dans l'éventualité où des soumissionnaires obtiendraient la même note totale, le soumissionnaire ayant obtenu la note technique totale la plus élevée sera classé au premier rang.
- (b) **Attribution de financement pour le contrat** : Lorsque plus d'un contrat est attribué, chaque contrat pour ce volet de travail particulier sera attribué selon un montant de financement précisé à l'article intitulé « Limitation des dépenses » et calculé en fonction de ce qui suit :
 - (i) Lorsqu'un contrat est attribué, le montant de la limitation des dépenses sera déterminé à la discrétion du Canada.
 - (ii) Lorsque deux contrats sont attribués, le montant de la limitation des dépenses de chaque contrat sera déterminé conformément à ce qui suit :
 - (A) le soumissionnaire ayant obtenu la note totale la plus élevée recevra 55 % du financement affecté initialement;
 - (B) le soumissionnaire ayant obtenu la deuxième note totale la plus élevée recevra 45 % du financement affecté initialement.
- (c) Les soumissionnaires devraient noter que l'attribution des contrats est assujettie au processus d'approbation interne du Canada, qui prévoit l'approbation obligatoire du financement selon le montant de tout contrat proposé. Même si un soumissionnaire a été recommandé pour l'attribution d'un contrat, un contrat sera attribué uniquement si l'approbation interne est obtenue conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas obtenue, aucun contrat ne sera attribué.

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

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

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

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être présentés avec l'offre, mais il est possible de les présenter après. Si l'une ou l'autre de ces attestations ou l'un ou l'autre de ces renseignements supplémentaires demandés n'est pas fourni, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai qu'elle lui accorde pour fournir les renseignements. Si le soumissionnaire ne remet pas les attestations ou les renseignements supplémentaires énoncés ci-dessous dans le délai imparti, son offre sera jugée non recevable.

(a) Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que ni lui ni un membre de la coentreprise, si le soumissionnaire est une coentreprise, ne sont nommés dans la « Liste d'admissibilité à soumissionner restreinte par le Programme de contrats fédéraux » qui figure au bas de la page du site Web du Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada (<https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/employment-equity/federal-contractor-program.html>).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, est nommé dans la « Liste d'admissibilité à soumissionner restreinte par le Programme de contrats fédéraux » au moment de l'attribution du contrat.

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, est nommé dans la « Liste d'admissibilité à soumissionner restreinte par le Programme de contrats fédéraux » pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante la pièce jointe 5.1, Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, remplie avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante la pièce jointe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, remplie pour chaque membre de la coentreprise.

(b) Services professionnels – Ressources

- (i) En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux,

tel qu'il est exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenu avec ces derniers.

- (ii) En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, il garantit que chaque personne proposée est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat subséquent.
- (iii) Si le soumissionnaire a proposé une personne qui n'est pas un de ses employés, en déposant une soumission, il atteste qu'il a la permission de la personne d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitæ au Canada. Le soumissionnaire doit, à la demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande peut avoir pour conséquence de rendre la soumission non recevable.

(c) Attestation linguistique – bilingue essentiel

En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque personne proposée dans sa soumission : maîtrise les deux langues officielles du Canada (français et anglais). Les personnes proposées doivent être en mesure de communiquer en français et en anglais tant à l'oral qu'à l'écrit, sans aide, et en faisant peu d'erreurs.

(d) Présentation d'une seule soumission

En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'il ne se considère pas comme étant « lié » à aucun autre soumissionnaire.

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

6.1 Exigences relatives à la sécurité

- (a) Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - (i) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisation valable, conformément à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - (ii) les personnes proposées par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens classifiés ou protégés, ou encore à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées dans la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent.
- (b) On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
- (c) Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de TPSGC (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).
- (d) Si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la sécurité.

6.2 Capacité financière

- (a) La clause A9033T du Guide des CCUA (2012-07-16), Capacité financière, s'applique, à la différence que le paragraphe 3 est supprimé et est remplacé par : « Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, chaque société mère, y compris la société mère ultime, devra fournir l'information financière demandée en 1(a) à (f). L'information financière fournie par une société mère ne dégage pas pour autant le soumissionnaire de l'obligation de présenter ses propres renseignements financiers; toutefois, si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, et dans le cours normal des affaires les renseignements financiers ne sont pas générés distinctement pour la filiale, les renseignements financiers de la société mère doivent être fournis. Si le Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière, mais que la société mère possède cette capacité, ou si le Canada ne peut évaluer la capacité financière du soumissionnaire puisque son information financière fait partie intégrante de celle de la société mère, le Canada peut, à sa seule discrétion, attribuer le contrat au soumissionnaire sous réserve que la société mère fournisse une garantie au Canada. »
- (b) Si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la capacité financière.

PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT


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

7.1 Besoin

- (a) _____ (l'« **entrepreneur** ») consent à fournir au client les services décrits dans le contrat, y compris l'énoncé des travaux, conformément au contrat et aux prix qui y sont énoncés. Cela comprend la prestation de services professionnels, à la demande du Canada, à un ou plusieurs emplacements qui seront précisés par ce dernier, à l'exclusion de tout emplacement se trouvant dans des secteurs assujettis à des ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG).
- (b) **Client** : En vertu du contrat, le « **client** » est Affaires mondiales Canada.
- (c) **Réorganisation du client** : Le changement de dénomination sociale, la réorganisation, le réaménagement ou la restructuration d'un client n'auront aucune incidence sur les obligations de l'entrepreneur (ni ne donneront lieu au paiement d'honoraires supplémentaires). La réorganisation, le réaménagement ou la restructuration du client s'entendent aussi de sa privatisation, de sa fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est semblable à celle du client d'origine. Peu importe le type de restructuration, le Canada peut désigner un autre ministère ou un autre organisme gouvernemental comme autorité contractante ou responsable technique, conformément aux nouveaux rôles et aux nouvelles responsabilités découlant de la restructuration.
- (d) **Définitions** : Les termes et expressions définis dans les conditions générales et dans les conditions générales supplémentaires et employés dans ce contrat ont le sens qui leur est attribué dans les conditions générales ou dans les conditions générales supplémentaires. L'expression « utilisateur désigné » dans l'arrangement en matière d'approvisionnement fait référence au client. De plus, « produit livrable » ou « produits livrables » comprend toute la documentation décrite dans le présent contrat. Une référence à un « bureau local » de l'entrepreneur signifie un bureau ayant au moins un employé à temps plein qui n'est pas une ressource partagée qui y travaille.

7.2 Autorisation de tâches

- a) **Autorisations de tâches sur demande** : La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés « sur demande », au moyen d'une autorisation de tâches. Les travaux décrits dans l'autorisation de tâches doivent être conformes à la portée du contrat. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant d'avoir reçu une autorisation de tâches approuvée, émise par le Canada. L'entrepreneur convient que toute tâche effectuée avant la réception de cette autorisation de tâches approuvée est effectuée à ses propres risques.
- b) **Attribution des autorisations de tâches** : Plusieurs contrats ont été attribués pour ce besoin. Par conséquent, l'attribution des autorisations de tâches dans le cadre de la série de contrats sera conforme à ce qui suit :
 - (i) Au moment où la série de contrats a été attribuée, chaque entrepreneur a reçu un montant de financement précisé dans la limitation des dépenses en ce qui concerne les autorisations de tâches selon le processus d'évaluation décrit dans la demande de soumissions qui a mené à l'attribution de la série de contrats.
 - (ii) Le Canada utilisera une méthode de rotation pour attribuer les autorisations de tâches; cette méthode sera fondée sur le solde des fonds alloués à chacun des contrats.

- (iii) Le Canada enverra le premier projet d'autorisation de tâches à l'entrepreneur détenant le plus gros montant. Si le même montant a été alloué à plusieurs entrepreneurs, l'autorisation de tâches sera attribuée à l'entrepreneur classé au premier rang selon le processus d'évaluation décrit dans la demande de soumissions qui a mené à l'attribution de la série de contrats.
 - (iv) L'entrepreneur qui a reçu un projet d'autorisation de tâches disposera du délai établi dans le paragraphe ci-dessous intitulé « Réponse de l'entrepreneur à un projet d'autorisation de tâches » pour répondre à l'autorité contractante.
 - (v) Si l'entrepreneur qui a reçu en premier le projet d'autorisation de tâches ne répond pas dans le délai prévu ou confirme par écrit qu'il refuse ou n'est pas en mesure d'exécuter la tâche, le projet d'autorisation de tâches sera présenté à l'entrepreneur suivant dont le solde du financement alloué est le plus élevé. S'il détermine que les ressources proposées ne satisfont pas aux exigences minimales en matière d'expérience ou à d'autres exigences des catégories précisées dans le projet d'autorisation de tâches le Canada enverra le projet d'autorisation de tâches à l'entrepreneur classé au rang suivant dont le solde du financement alloué est le plus élevé.
 - (vi) Le processus d'envoi du projet d'autorisation de tâches à l'entrepreneur dont le solde des fonds alloués est le plus élevé se poursuivra jusqu'à ce que le Canada annule le besoin associé à la tâche ou que l'autorisation de tâches approuvée soit attribuée à l'un des entrepreneurs. Si aucun des entrepreneurs n'est en mesure d'exécuter la tâche (conformément à l'ensemble des modalités de la série de contrats attribués), le Canada peut faire exécuter les travaux requis autrement.
 - (vii) Une fois l'autorisation de tâche attribuée, aux fins de calculs de l'attribution de celle-ci, la valeur de cette autorisation de tâche, y compris toutes les options applicables au titre de cette AT (et la valeur de toute modification subséquente à celle-ci), sera soustraite du financement attribué à cet entrepreneur.
 - (viii) Lorsqu'une nouvelle tâche devra être exécutée, le projet d'autorisation de tâches sera envoyé à l'entrepreneur dont le solde du financement est le plus élevé. Si plus d'un entrepreneur dispose du même solde du financement alloué (c.-à-d. que plusieurs entrepreneurs disposent de montants égaux), le projet d'autorisation de tâches sera envoyé à celui qui s'est classé au premier rang selon le processus d'évaluation décrit dans la demande de soumissions. Lorsque l'un des contrats de la série est modifié pour ajouter des fonds réservés aux autorisations de tâches, tous les autres contrats de la série (c.-à-d. ceux qui sont encore en vigueur) seront aussi modifiés pour ajouter un montant proportionnel aux fonds alloués au départ pour les autorisations de tâches dans chaque contrat (par exemple, si trois contrats ont été attribués, que les fonds alloués étaient respectivement de 2 M\$, de 1 M\$ et de 750 000 \$ pour les autorisations de tâches, et qu'un montant de 200 000 \$ est ajouté au premier contrat, 100 000 \$ seront alors ajoutés au deuxième contrat, et 75 000 \$ seront ajoutés au troisième).
- c) **Évaluation des ressources proposées à l'étape de l'autorisation de tâches :** Les processus relatifs à l'établissement d'une autorisation de tâches, en réponse à une autorisation de tâche et liés à l'évaluation d'une autorisation de tâches sont décrits aux appendices A, B, C et D de l'annexe A.
- d) **Formulaire et contenu du projet d'autorisation de tâches :**
- (i) Le responsable technique fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen d'un projet d'autorisation de tâches à l'aide du formulaire figurant à l'annexe .
 - (ii) Le projet d'autorisation de tâches doit expliquer en détail les travaux à effectuer et doit également contenir les renseignements suivants :
 - (A) le numéro de tâche;

- (B) la date à laquelle la réponse de l'entrepreneur doit être reçue (cette date figurera dans le projet d'AT, mais pas dans l'AT attribuée);
- (C) les catégories de ressources et le nombre de ressources nécessaires;
- (D) une description des travaux associés à la tâche, notamment les activités à réaliser et les produits livrables à présenter (comme des rapports);
- (E) les dates de début et de fin;
- (F) les dates clés des produits livrables et des paiements (s'il y a lieu);
- (G) le nombre de jours-personnes requis;
- (H) une note indiquant si les travaux comprennent des activités à réaliser sur place, en précisant l'endroit;
- (I) le profil linguistique des ressources requises;
- (J) le niveau d'attestation de sécurité que doivent posséder les employés de l'entrepreneur;
- (K) le prix payable à l'entrepreneur pour l'exécution de la tâche, en indiquant s'il s'agit d'un prix ferme ou du prix maximum de l'autorisation de tâches (et dans le cas du prix maximum, l'autorisation de tâches doit indiquer la façon dont le montant final payable sera déterminé; lorsque l'autorisation de tâches n'indique pas la façon dont le montant final payable sera déterminé, le montant payable est le montant, jusqu'à concurrence du montant maximum, pour les heures réellement travaillées sur le projet que l'entrepreneur justifie en présentant les feuilles de présence remplies au moment de l'exécution des travaux par les employés pour justifier les frais);
- (L) toute autre contrainte pouvant avoir des répercussions sur l'exécution de la tâche.

e) **Réponse de l'entrepreneur à un projet d'autorisation de tâches** : L'entrepreneur doit fournir au responsable technique, dans les 2 jours ouvrables de la réception du projet d'autorisation de tâches (ou tout autre délai plus long précisé dans le projet d'autorisation de tâches), une proposition du prix estimatif total pour l'exécution de la tâche et une ventilation de ce coût, établie conformément à la base de paiement du contrat, ainsi que la ou les ressources proposées connexes, conformément à l'appendice A de l'annexe A du contrat. La proposition de prix de l'entrepreneur doit être établie selon les taux stipulés dans le contrat. L'entrepreneur ne sera pas payé pour la préparation ni la présentation d'une réponse, ni pour la fourniture d'autres renseignements requis pour la préparation et l'attribution officielle de l'autorisation de tâches.

f) **Limite des autorisations de tâches et responsabilités à l'égard de leur émission officielle :**

Pour être attribuée de façon officielle, une autorisation de tâches doit porter les signatures suivantes :

- (i) toute autorisation de tâches dont la valeur est inférieure ou égale à 300 000,00 \$ (excluant les taxes applicables) doit être signée par le responsable technique;
- (ii) toute autorisation de tâches dont la valeur est supérieure à ce montant doit être signée par le responsable technique et l'autorité contractante.

Toute autorisation de tâches qui ne porte pas les signatures requises n'a pas été émise de façon officielle par le Canada et n'est donc pas valide. Tous les travaux réalisés par l'entrepreneur sans que celui-ci ait reçu une autorisation de tâches officielle seront effectués à ses propres risques. L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante s'il reçoit une autorisation de tâches qui ne porte pas les signatures requises. Au moyen d'un avis écrit envoyé à l'entrepreneur, l'autorité contractante peut suspendre en tout temps le pouvoir du client d'attribuer des autorisations de tâches, ou réduire la valeur

indiquée à l'alinéa (i) ci-dessus. L'avis de suspension ou de réduction prend effet dès la réception.

g) **Rapports d'utilisation périodique :**

(i) L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément aux autorisations de tâches valides émises dans le cadre du contrat. L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences d'établissement de rapports précisées ci-dessous. Si certaines données requises ne sont pas disponibles, l'entrepreneur doit en indiquer la raison. Si des services ne sont pas fournis pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « NÉANT ». Les données doivent être présentées *chaque trimestre* à l'autorité contractante. De temps en temps, l'autorité contractante peut également exiger un rapport intérimaire au cours d'une période de référence.

(ii) Les trimestres sont définis comme suit :

- (A) premier trimestre : du 1^{er} avril au 30 juin;
- (B) deuxième trimestre : du 1^{er} juillet au 30 septembre;
- (C) troisième trimestre : du 1^{er} octobre au 31 décembre;
- (D) quatrième trimestre : du 1^{er} janvier au 31 mars.

Les données doivent être présentées à l'autorité contractante dans les 10 jours civils suivant la fin de la période de référence.

(iii) Chaque rapport doit contenir les informations suivantes pour chaque autorisation de tâche qui est approuvée et émise de façon officielle (et tel que modifié) :

- (A) le numéro de l'autorisation de tâches et le numéro de la version modifiée, le cas échéant;
- (B) le titre ou une courte description de chaque tâche autorisée;
- (C) le nom, la catégorie de ressources et le niveau de chaque ressource participant à l'exécution de l'autorisation de tâches, le cas échéant;
- (D) le coût estimatif total précisé dans l'autorisation de tâches valide de chaque tâche, taxes applicables en sus;
- (E) le montant total dépensé jusqu'à présent, taxes applicables en sus, pour chaque tâche autorisée;
- (F) les dates de début et de fin de chaque tâche autorisée;
- (G) l'état d'avancement de chaque tâche autorisée, s'il y a lieu (p. ex. indiquer si les travaux sont en cours, ou si le Canada a annulé ou suspendu l'autorisation de tâches).

(iv) Chaque rapport doit aussi contenir les informations cumulatives suivantes pour chaque autorisation de tâches émise de façon officielle (et tel que modifié) :

- (A) le montant (taxes applicables en sus) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) qui correspond à la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les autorisations de tâches émises de façon officielle;
- (B) le montant total, taxes applicables en sus, dépensé jusqu'à présent pour toutes les autorisations de tâches émises de façon officielle.

h) **Refus d'une autorisation de tâches ou soumission d'une réponse non valide :**

L'entrepreneur n'est pas tenu de répondre à chaque projet d'autorisation de tâches présenté par le Canada. Cependant, en plus des autres droits du Canada relatifs à la résiliation du contrat, le

Canada peut immédiatement et sans autre avis résilier le contrat pour manquement, conformément aux conditions générales, si, à au moins trois reprises pendant la durée du contrat, l'entrepreneur n'a pas répondu ou n'a pas présenté une réponse valable à la suite de la réception d'un projet d'autorisation de tâches. Par souci de clarté, chaque projet d'autorisation de tâches, identifiable par son numéro de tâche, ne comptera que pour un seul cas. Une réponse valide s'entend d'une réponse donnée dans le délai requis et qui satisfait à toutes les exigences du projet d'autorisation de tâches, y compris la proposition du nombre requis de ressources possédant chacune l'expérience minimale et satisfaisant aux autres exigences des catégories indiquées dans le projet d'autorisation de tâches, selon un prix ne dépassant pas les taux établis à l'annexe B.

7.3 Garantie des travaux minimums

(a) Dans la présente clause :

- (i) La « **valeur maximale du contrat** » désigne le montant indiqué à la clause « **Limitation des dépenses** » du contrat.
- (ii) La « **valeur minimale du contrat** » représente 20 000,00 \$.

(b) En vertu du présent contrat, le Canada est tenu de demander des travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat ou, à son choix, de payer l'entrepreneur à la fin du contrat conformément au paragraphe c), sauf pour les cas prévus au paragraphe d). En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur convient de se tenir prêt, pendant toute la période du contrat, à exécuter les travaux décrits dans le contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux exécutés dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.

(c) Si, pendant la durée du contrat, le Canada n'exige pas une quantité de travaux correspondant à la valeur minimale du contrat, il devra verser à l'entrepreneur la différence entre cette valeur et le coût total des travaux demandés.

(d) Conformément à cet article, le Canada n'aura aucune obligation à l'égard de l'entrepreneur si le Canada résilie l'ensemble du contrat :

- (i) pour manquement;
- (ii) pour des raisons pratiques à la suite de la décision ou de la recommandation d'un tribunal ou d'une cour, énonçant que le contrat peut être résilié, faire l'objet d'une autre demande de soumissions ou être attribué à un autre fournisseur;
- (iii) pour des raisons de commodité dans les dix jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.

7.4 Clauses et conditions uniformisées

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

(a) **Conditions générales :**

- (i) Le document 2035 (2018-06-21), Conditions générales – besoins plus complexes de services, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

En ce qui concerne l'article 30, Résiliation pour raisons de commodité, des conditions générales 2035, la sous-section 04 est supprimée et remplacée par les sous-sections 04, 05 et 06 :

- 4. Les sommes auxquelles l'entrepreneur a droit selon le présent article et les sommes versées ou dues à l'entrepreneur ne doivent pas dépasser, au total, le prix contractuel.
- 5. Si l'autorité contractante résilie le contrat en totalité et que les articles de l'accord comprennent une garantie des travaux minimums, le montant total à verser à

l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser le plus élevé des deux montants suivants :

- (a) le montant total auquel a droit l'entrepreneur selon le présent article, en plus des montants qui lui ont été versés, des montants qui lui seront dus en plus des montants qui devront lui être payés en vertu de la garantie des travaux minimums, ou les montants qui lui sont dus à la date de la résiliation;
- (b) le montant payable selon la garantie des travaux minimums, moins les montants qui ont été versés, qui sont dus ou qui seront dus à l'entrepreneur à la date de la résiliation.

6. Sauf dans la mesure prévue au présent article, l'entrepreneur n'aura aucun recours, notamment en ce qui concerne les dommages-intérêts, la compensation, la perte de profit et l'indemnité découlant de tout avis de résiliation donné par le Canada en vertu du présent article. L'entrepreneur convient de rembourser immédiatement au Canada toute partie de tout paiement anticipé non liquidé à la date de la résiliation.

(b) **Conditions générales supplémentaires :**

Les conditions générales supplémentaires qui suivent :

- (i) 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;

s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.5 Exigences relatives à la sécurité

Les exigences relatives à la sécurité suivantes (Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité #19 et clauses connexes fournies par le Programme de sécurité des contrats), conformément à l'annexe B de l'arrangement en matière d'approvisionnement), s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

- 1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement, une cote de sécurité d'installation valable au niveau SECRET, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- 2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS/CLASSIFIÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de sécurité du personnel valable au niveau FIABILITÉ, CONFIDENTIEL ou SECRET tel que requis, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.
- 3. L'entrepreneur ou l'offrant NE DOIT PAS emporter de renseignements PROTÉGÉS/CLASSIFIÉS hors des établissements de travail visés; et l'entrepreneur ou l'offrant doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il l'a respecté.
- 4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
- 5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions :
 - a. de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe C;
 - b. du *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

7.6 Période du contrat

- (a) **Période du contrat :** La « **période du contrat** » représente toute la période au cours de laquelle l'entrepreneur est obligé d'exécuter les travaux et comprend :

- (i) la « **période initiale du contrat** » qui commence à la date d'attribution du contrat et qui prend fin deux (2) ans plus tard;

- (ii) la période de prolongation de ce contrat, si le Canada décide de se prévaloir des options énoncées dans le contrat.
- (b) **Option de prolongation du contrat :**
 - (i) L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus trois (3) périodes supplémentaires de une année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, au cours de la période prolongée du contrat, d'être payé conformément aux dispositions applicables définies dans la base de paiement.
 - (ii) Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en faisant parvenir un avis écrit à l'entrepreneur avant la date d'échéance du contrat. Cette option ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

7.7 Responsables

(a) Autorité contractante

L'autorité contractante dans le cadre du contrat est :

Nom : Julie Villeneuve
Titre : Spécialiste en approvisionnements
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
Direction : Direction de l'acquisition de systèmes informatiques et de télécommunications
Adresse : 10, rue Wellington, Gatineau (Québec)
Téléphone : (613) 858-9487
Adresse électronique : julie.villeneuve3@tpsgc-pwgsc.gc.ca

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

(b) Responsable technique

Le responsable technique pour le contrat est : **(À compléter à l'attribution du contrat)**

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Télécopieur : _____
Adresse électronique : _____

Le responsable technique [représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat, et il] est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements touchant la portée des travaux. De telles modifications ne peuvent être effectuées que par l'entremise d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

(c) Représentant de l'entrepreneur (À compléter à l'attribution du contrat)

Nom: _____
Titre: _____
Téléphone: _____
Adresse électronique: _____

7.8 Divulgence proactive des contrats conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant des renseignements sur son statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la Loi sur la gestion de la fonction publique, l'entrepreneur a convenu que ces renseignements seront affichés sur les sites Web ministériels, dans le cadre des rapports de divulgation proactive, conformément à l'Avis sur la politique des marchés 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor.

7.9 Paiement

(a) Base de paiement

- (i) **Services professionnels fournis dans le cadre d'une autorisation de tâches avec un prix maximum :** Pour les services professionnels exigés par le Canada, en conformité avec une autorisation de tâches émise de façon officielle, le Canada paiera à l'entrepreneur, rétroactivement, jusqu'à concurrence du prix maximum pour l'autorisation de tâches, pour les heures réellement travaillées ainsi que pour tout produit issu de ce travail conformément aux tarifs journaliers fermes tout compris établis à l'annexe B, Base de paiement, taxes applicables en sus. Les périodes de travail de moins d'une journée seront calculées proportionnellement aux heures travaillées en fonction d'une journée de travail de 7,5 heures.
- (ii) **Services professionnels fournis dans le cadre d'une autorisation de tâches à un prix ferme :** Pour la prestation de services professionnels, sur demande par le Canada et conformément à une autorisation de tâches émise de façon officielle, le Canada paiera à l'entrepreneur le prix ferme établi dans l'autorisation de tâches (selon les tarifs journaliers fermes tout compris établis à l'annexe B), taxes applicables en plus.
- (iii) **Attribution concurrentielle :** L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à l'issue d'un processus concurrentiel. Aucun montant supplémentaire ne sera versé à l'entrepreneur en compensation d'erreurs, d'oublis ou de mauvaises interprétations ou estimations dans sa soumission.
- (iv) **Taux des services professionnels :** D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposeront parfois des taux pour une ou plusieurs catégories de ressources au moment de la soumission qu'ils refuseront plus tard de respecter, en affirmant que ces taux ne leur permettent pas de recouvrer les frais ou de rentabiliser leurs activités. Cela annule les avantages que le Canada aurait pu retirer de ce contrat. Si l'entrepreneur ne répond pas ou refuse de présenter une personne possédant les compétences décrites dans le contrat dans le délai prévu au contrat (ou qu'il propose plutôt de présenter quelqu'un d'une autre catégorie, à un taux différent), même si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie ou choisit de se prévaloir de ses droits en vertu des conditions générales, le Canada peut imposer des sanctions ou prendre des mesures conformément à la Politique sur les mesures correctives du rendement des fournisseurs (ou l'équivalent) de TPSGC en vigueur. Ces mesures peuvent comprendre une évaluation de laquelle peut découler l'imposition à l'entrepreneur de conditions qu'il devra respecter pour continuer à faire affaire avec le Canada ou une radiation complète de l'entrepreneur l'empêchant de soumissionner à l'avenir.

(b) Limitation des dépenses – Total cumulatif de toutes les autorisations de tâche

- (i) La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches émises de façon officielle, y compris toute modification, ne doit pas dépasser le montant énoncé à la page 1 du contrat, moins les taxes applicables. En ce qui concerne le montant inscrit à la première page du contrat, les droits de douane sont exclus, et les taxes applicables sont incluses.
- (ii) Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation n'ait été approuvée, par écrit, par l'autorité contractante.

- (iii) L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - (A) lorsque 75 % de la somme est engagée; ou
 - (B) quatre mois avant la date d'expiration du contrat; ou
 - (C) dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux requis dans le cadre des autorisations de tâches autorisées, y compris toutes révisions,selon la première éventualité.
- (iv) Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds supplémentaires requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.
- (c) **Modalités de paiement pour les autorisations de tâches avec un prix maximum :** Pour chaque autorisation de tâches valide émise conformément au contrat et qui comprend un prix maximum :
 - (i) Le Canada paiera l'entrepreneur une fois par mois uniquement, conformément à la base de paiement. L'entrepreneur doit présenter des feuilles de présence pour chaque ressource, indiquant le nombre de jours et d'heures de travail effectués, pour justifier les montants réclamés sur la facture.
 - (ii) Une fois que le Canada aura payé le prix maximum pour l'autorisation de tâches, il n'aura plus à verser d'autres montants, mais l'entrepreneur devra achever les travaux décrits dans l'autorisation de tâches et correspondant au prix maximum de l'autorisation de tâches. Si les travaux décrits dans l'autorisation de tâches sont terminés plus tôt que prévu, et que leur coût (en fonction de la durée des travaux confirmée par les feuilles de présence), selon les tarifs établis dans le contrat, est inférieur au prix maximum de l'autorisation de tâches, le Canada ne sera tenu de payer que le temps consacré à la réalisation des travaux liés à l'autorisation de tâches.
- (d) **Modalités de paiement pour les autorisations de tâches à prix ferme – Paiement forfaitaire à la fin des travaux :** Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux liés à l'autorisation de tâches valide seront terminés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :
 - (i) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé au contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation prévues au contrat;
 - (ii) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
 - (iii) les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.
- (e) **Paiement électronique de factures – contrat**

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

 - (i) Carte d'achat Visa ;
 - (ii) Carte d'achat MasterCard ;
 - (iii) Dépôt direct (national et international) ;
 - (iv) Échange de données informatisées (EDI) ;
 - (v) Virement télégraphique (international seulement) ;
 - (vi) Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)
- (f) **Vérification du temps**

Le temps facturé et l'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada, avant ou après que l'entrepreneur a été payé. Si la vérification est effectuée après le paiement, l'entrepreneur s'engage à rembourser tout montant versé en trop, à la demande du Canada.

(g) **Crédits de paiement**

(i) **Incapacité de fournir une ressource :**

- (A) Si l'entrepreneur ne peut fournir, dans le délai prescrit par le contrat, une ressource en services professionnels qui possède toutes les qualifications demandées, l'entrepreneur doit verser au Canada un montant égal au tarif journalier (pour une journée de travail de 7,5 heures) de la ressource demandée pour chaque journée (ou portion de journée) de retard à fournir la ressource, jusqu'à un maximum de dix (10) jours.
- (B) **Mesures correctives** : Si, conformément à cet article, les crédits sont applicables durant deux mois consécutifs ou durant trois mois sur une période de douze mois, l'entrepreneur doit présenter un plan d'action écrit décrivant les mesures qui seront prises pour éviter que le problème ne se produise de nouveau. L'entrepreneur aura cinq jours ouvrables pour présenter le plan d'action au client et à l'autorité contractante, et 20 jours ouvrables pour corriger le problème sous-jacent.
- (C) **Résiliation pour non-respect du niveau de disponibilité** : Outre les autres droits qui lui sont conférés dans le cadre du contrat, le Canada peut résilier le contrat pour manquement, conformément aux conditions générales, en donnant à l'entrepreneur un avis écrit de trois (3) mois lui faisant part de son intention, si :
- (1) le montant total de crédits pour un cycle de facturation mensuelle donné a atteint 10 % de la facture mensuelle; ou
 - (2) les mesures correctives présentées par l'entrepreneur, décrites ci-dessus, n'ont pas été prises.

La résiliation du contrat entrera en vigueur à la fin de la période de trois (3) mois, sauf si le Canada détermine que l'entrepreneur a mis en œuvre les mesures correctives de façon satisfaisante pendant cette période.

- (ii) **Les crédits s'appliquent pendant toute la durée du contrat** : Les parties conviennent que les crédits s'appliquent pendant toute la durée du contrat.
- (iii) **Crédits représentant des dommages-intérêts** : Les parties conviennent que les crédits sont des dommages-intérêts et qu'ils représentent la meilleure estimation préalable de la perte pour le Canada dans l'éventualité du manquement applicable. Les crédits ne sont pas une pénalité et ne doivent pas être considérés comme tels.
- (iv) **Droit du Canada d'obtenir le paiement** : Les parties conviennent que ces crédits représentent une dette déterminée. Afin d'obtenir le paiement des crédits, le Canada est autorisé en tout temps à retenir, à recouvrer ou à déduire tout montant dû et impayé de toute somme due à l'entrepreneur par le Canada de temps à autre.
- (v) **Droits et recours du Canada non limités** : Les parties conviennent que rien dans le présent article ne limite les droits ou les recours dont le Canada peut se prévaloir conformément au présent contrat (y compris le droit de résilier le contrat pour manquement) ou en vertu de la loi en général.
- (vi) **Droits de vérification** : Le calcul de l'entrepreneur relatif aux crédits dans le cadre du contrat peut être vérifié par le service de vérification du gouvernement, à la discrétion de l'autorité contractante, avant ou après le versement du paiement à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit coopérer entièrement avec le Canada au cours de la réalisation de toute vérification en permettant au Canada d'accéder à tous les documents et systèmes

que le Canada juge nécessaires pour veiller à ce que tous les crédits aient été correctement imputés au Canada dans les factures de l'entrepreneur. Si une vérification démontre que des factures passées contiennent des erreurs de calcul des crédits, l'entrepreneur doit payer au Canada le montant, tel qu'il a été déterminé par la vérification, qui aurait dû être crédité au Canada, en plus des intérêts, à compter de la date à laquelle le Canada a versé le paiement excédentaire jusqu'à la date du remboursement (le taux d'intérêt est le taux officiel d'escompte par année de la Banque du Canada en vigueur à la date à laquelle le crédit était dû au Canada, plus 1,25 % par année). Si, à la suite d'une vérification, le Canada détermine que les documents ou les systèmes de l'entrepreneur servant à déterminer, à calculer ou à enregistrer les crédits ne sont pas adéquats, l'entrepreneur devra mettre en œuvre toutes les mesures supplémentaires exigées par l'autorité contractante pour remédier au problème.

(h) **Aucune obligation de payer pour des travaux non effectués en raison de la fermeture des bureaux du gouvernement**

- (i) Si l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou ses représentants fournissent des services dans les locaux du gouvernement dans le cadre du contrat et que ces locaux ne sont pas accessibles en raison de l'évacuation ou de la fermeture des bureaux du gouvernement, et que le travail n'est pas effectué en raison de cette fermeture, le Canada n'a pas la responsabilité de payer l'entrepreneur pour le travail qu'il aurait exécuté s'il n'y avait pas eu de fermeture des bureaux.
- (ii) Si l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou ses agents ne peuvent accéder aux locaux du gouvernement où ils assurent des services en vertu du contrat en raison d'une grève ou d'un lock-out, et que cette situation les empêche de faire leur travail, le Canada n'est pas tenu de payer l'entrepreneur pour les travaux qui auraient pu être effectués s'il avait eu accès aux locaux.

7.10 Instructions relatives à la facturation

- (a) L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'information exigée dans les conditions générales.
- (b) La facture de l'entrepreneur doit comporter un poste pour chaque sous-alinéa de la base de paiement, et elle doit porter les numéros d'autorisations de tâches applicables.
- (c) En soumettant des factures, l'entrepreneur atteste que les biens et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement du contrat, y compris les frais résultant de l'exécution des travaux par des sous-traitants.
- (d) L'entrepreneur doit remettre au responsable technique l'original ainsi que deux copies de chaque facture, et une copie à l'autorité contractante.

7.11 Attestations

- (a) Sauf indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur dans sa soumission ou avant l'attribution du contrat, toute proposition de prix relative aux autorisations de tâches et la coopération constante quant à la fourniture de renseignements supplémentaires sont des conditions du contrat, et le fait de ne pas les respecter constitue un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

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

L'entrepreneur comprend et convient que, lorsqu'il conclut un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi avec le Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada, cet accord doit demeurer valide pendant toute la durée du contrat. Si cet accord devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la « Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au Programme de contrats

fédéraux ». L'imposition d'une telle sanction par EDSC sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

7.13 Lois applicables

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

7.14 Ordre de priorité des documents

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

- (a) les articles de la convention, ainsi que les différentes clauses du Guide des CCUA qui sont incorporées par renvoi dans les articles de la convention;
- (b) les conditions générales supplémentaires, selon l'ordre suivant :
 - (i) 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux,
- (c) les conditions générales 2035 (2018-06-21) – besoins plus complexes de services;
- (d) l'annexe A, Énoncé des travaux, y compris ses appendices, comme suit :
 - (i) Appendice A de l'annexe A – Procédures d'attribution de tâches,
 - (ii) Appendice B de l'annexe A – Formulaire d'autorisation de tâches,
 - (iii) Appendice C de l'annexe A – Critères d'évaluation des ressources et tableau de réponses,
 - (iv) Appendice D de l'annexe A – Attestations à l'étape de l'autorisation de tâches;
- (e) l'annexe B – Base de paiement;
- (f) l'annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- (g) les autorisations de tâches émises de façon officielle et toute attestation requise (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- (h) la soumission de l'entrepreneur datée du _____ « clarifiée le _____ » ou « modifiée le _____ ».

7.15 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

- (a) Clause du guide des CCUA A2000C (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

Remarque à l'intention des soumissionnaires : Cette clause ou la suivante (selon que le soumissionnaire retenu est un entrepreneur canadien ou un entrepreneur étranger) fera partie de tout contrat subséquent.

7.16 Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

- (a) Clause du guide des CCUA A2001C (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

7.17 Exigences en matière d'assurance

- (a) **Conformité aux exigences en matière d'assurance**
 - (i) L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance énoncées dans le présent article. Il doit conserver la couverture exigée pendant toute la durée du contrat.

Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat ni ne la diminue.

- (ii) L'entrepreneur doit décider si une couverture supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et se conformer aux lois applicables. Toute couverture supplémentaire est à la charge de l'entrepreneur et souscrite pour son bénéfice et sa protection.
- (iii) L'entrepreneur devrait faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada, et le certificat d'attestation d'assurance doit confirmer que la police d'assurance satisfaisant aux exigences est en vigueur. Si le certificat d'attestation d'assurance n'est pas rempli et fourni comme il est demandé, l'autorité contractante en informera l'entrepreneur et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus sera considéré comme un manquement aux conditions générales. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée conforme de toutes les polices d'assurance applicables.

(b) **Assurance responsabilité civile commerciale**

- (i) L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile des entreprises d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
- (ii) La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
 - (A) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - (B) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
 - (C) Produits et activités réalisées : Couverture pour les blessures corporelles ou les dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités réalisées par l'entrepreneur.
 - (D) Préjudices personnels : La couverture devrait inclure notamment la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
 - (E) Responsabilité réciproque/séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans les limites prévues par la couverture. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été établie pour chacun d'eux.
 - (F) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au présent contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions d'assurance contractuelle.
 - (G) Les employés et, le cas échéant, les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.

- (H) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou par un programme semblable).
- (I) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités accomplies : La police doit prévoir la couverture des dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance standard.
- (J) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- (K) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- (L) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
- (M) Préjudices découlant de la publicité : L'avenant doit notamment inclure le piratage ou l'appropriation illicite d'idées, ou la violation de droits d'auteur, de marques de commerce, de titres ou de slogans.

(c) **Assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions**

- (i) L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions (également appelée assurance responsabilité civile professionnelle) d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 1 000 000 \$ par perte et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
- (ii) S'il s'agit d'une assurance responsabilité professionnelle sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- (iii) L'avenant suivant doit être compris :

Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.

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

- (a) Le présent article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Toute mention dans le présent article de dommages causés par l'entrepreneur comprend les dommages causés par ses employés, ainsi que ses sous-traitants, ses mandataires et ses représentants, ainsi que leurs employés. Le présent article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada de l'exécution ou de la non-exécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans le présent article et dans tout autre article du contrat préétablissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans le présent article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.
- (b) **Responsabilité de première partie :**
 - (i) L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, causés par l'exécution ou la non-exécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :

- (A) toute violation des droits de propriété intellectuelle, dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
- (B) toute blessure physique, y compris la mort.
- (ii) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou la non-exécution du contrat et touchant des biens personnels ou des biens immobiliers qui appartiennent au Canada ou qui sont occupés par celui-ci.
- (iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité dans le cadre du contrat. Chaque partie est également responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée de secrets de fabrication de l'autre partie (ou des secrets de fabrication d'un tiers fournis par une partie à une autre aux termes du contrat) ayant trait à la technologie de l'information.
- (iv) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cette disposition ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées au sous-alinéa (i)(A) susmentionné.
- (v) L'entrepreneur est également responsable de tout autre dommage direct causé au Canada par l'exécution ou la non-exécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapporte à :
 - (A) tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
 - (B) tout autre dommage direct, y compris tous les frais directs identifiables afférents au Canada pour faire appel à une autre partie dans le cadre des travaux si le contrat est résilié en totalité ou en partie pour non-exécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global correspondant à la plus élevée des deux valeurs suivantes pour l'application de ce sous-alinéa (B) : 75 % du coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services dans le cadre du présent instrument), ou 1 000 000 \$.

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa (v) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou 1 000 000 \$.
- (vi) Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir, à ses frais, les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et ses données.
- (c) **Réclamations de tiers :**
 - (i) Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au contrat, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par le tribunal comme ayant été la portion des dommages que la partie a

causés au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.

- (ii) Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle ou d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par un tribunal compétent comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa (i), lequel concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada la portion des dommages qu'il a causés sur le montant total que doit verser le Canada à un tiers sur ordre d'un tribunal, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle relativement à la violation des droits de propriétés intellectuelles; de blessures physiques, y compris la mort; des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou tout privilège sur toute portion des travaux; ou du non-respect de la confidentialité.
- (iii) Les parties sont uniquement responsables l'une envers l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans le paragraphe (c).

7.19 Entrepreneur en coentreprise

- (a) L'entrepreneur confirme que le nom de la coentreprise est _____ et qu'elle est formée des membres suivants : _____].
- (b) Pour ce qui est des rapports entre les membres de cette coentreprise, chacun d'eux adopte les conventions, fait les déclarations et offre les garanties suivantes (le cas échéant) :
 - (i) _____ a été nommé en tant que « membre représentant » de la coentreprise et est pleinement habilité à intervenir à titre de mandataire de chacun des membres de cette coentreprise pour ce qui est de toutes les questions se rapportant au présent contrat;
 - (ii) en informant le membre représentant, le Canada sera réputé avoir informé tous les membres de cette coentreprise;
 - (iii) toutes les sommes versées par le Canada au membre représentant seront réputées avoir été versées à tous les membres.
- (c) Tous les membres conviennent que le Canada peut, à sa discrétion, résilier le contrat en cas de conflit entre les membres lorsque, de l'avis du Canada, ce conflit nuit d'une manière ou d'une autre à l'exécution des travaux.
- (d) Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution du contrat en entier.
- (e) L'entrepreneur reconnaît que toute modification apportée à la composition de la coentreprise (soit un changement dans le nombre de ses membres ou la substitution d'une autre personne morale à un membre existant) constitue une cession et est soumise aux dispositions des conditions générales du contrat.
- (f) L'entrepreneur reconnaît que, le cas échéant, toutes les exigences contractuelles relatives aux biens contrôlés et à la sécurité s'appliquent à chaque membre de la coentreprise.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le présent article sera supprimé si le soumissionnaire auquel on attribue le contrat n'est pas une coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cette clause sera complétée par l'information de sa soumission.

7.20 Services professionnels – Généralités

- (a) L'entrepreneur doit fournir des services professionnels sur demande, tels qu'ils sont précisés dans le présent contrat. Toutes les ressources fournies par l'entrepreneur doivent posséder les

compétences décrites dans le contrat (notamment celles relatives à l'expérience, aux titres professionnels, aux études, aux aptitudes linguistiques et à la cote de sécurité) et être capables de fournir les services exigés selon les échéances précisées dans le contrat.

- (b) Si l'entrepreneur ne livre pas les produits livrables (à l'exception d'une personne précise) ou n'effectue pas les tâches décrites dans le contrat dans les délais prescrits, en plus de ne pas se conformer à tout autre droit ou recours dont le Canada peut se prévaloir en vertu du contrat ou de la loi, le Canada peut informer l'entrepreneur du manquement et peut exiger que ce dernier fournisse au responsable technique, dans les dix (10) jours ouvrables, un plan écrit décrivant les mesures que l'entrepreneur entend prendre pour remédier au problème. L'entrepreneur doit préparer le plan et le mettre en œuvre à ses frais.
- (c) L'article intitulé « Remplacement d'individus spécifiques » des conditions générales 2035 a été supprimé et remplacé par ce qui suit :

Remplacement d'individus spécifiques

- (i) Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de fournir les services d'une personne en particulier désignée dans le contrat pour exécuter les travaux, il doit, dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de l'avis concernant le départ de la personne en question ou son incapacité à entamer les travaux (ou si le Canada en a demandé le remplacement, dans les dix jours ouvrables suivant la remise d'un avis à cet effet), fournir à l'autorité contractante ce qui suit :
 - (A) le nom, les qualifications et l'expérience d'un remplaçant proposé disponible immédiatement;
 - (B) les renseignements de sécurité sur le remplaçant proposé exigés par le Canada, s'il y a lieu.

Les qualifications et l'expérience du remplaçant doivent être équivalentes ou supérieures à celles de la ressource initiale.

- (ii) Sous réserve d'un retard justifiable, lorsque le Canada constate qu'une personne désignée dans le contrat pour fournir les services n'a pas été mise à disposition ou ne réalise pas les travaux, l'autorité contractante peut choisir :
 - (A) de revendiquer les droits du Canada ou d'exercer un recours en vertu du contrat ou de la loi, y compris de résilier le contrat en totalité ou en partie, pour manquement, en vertu de l'article intitulé « Manquement de la part de l'entrepreneur »;
 - (B) d'évaluer les renseignements fournis en vertu du sous-alinéa c)(i) ci-dessus ou, s'ils n'ont pas encore été fournis, d'exiger que l'entrepreneur propose un remplaçant que le responsable technique devra évaluer. Les compétences et l'expérience du remplaçant doivent être équivalentes ou supérieures à celles de la ressource initiale et être jugées satisfaisantes par le Canada. Une fois le remplaçant évalué, le Canada pourra l'accepter, exercer les droits décrits à la division (ii)(A) ci-dessus ou encore exiger qu'on lui propose un autre remplaçant en vertu de l'alinéa c).

En cas de retard justifiable, le Canada pourra exercer les options décrites à la division c)(ii)(B) ci-dessus au lieu de résilier le contrat en vertu de l'article « Retard justifiable ». La non-disponibilité d'une ressource en raison d'une affectation à un autre contrat ou projet (y compris ceux de l'État) exécuté par l'entrepreneur ou l'une de ses sociétés affiliées ne constitue pas un retard justifiable.

- (iii) L'entrepreneur ne doit en aucun cas permettre que les travaux soient exécutés par des remplaçants non autorisés. L'autorité contractante peut ordonner qu'une ressource originale ou qu'un remplaçant cesse d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit alors se conformer sans délai à cet ordre. Le fait que l'autorité contractante n'ordonne pas qu'une

ressource cesse d'exécuter les travaux n'a pas pour effet de relever l'entrepreneur de son obligation de satisfaire aux exigences du contrat.

- (iv) Les obligations énoncées dans le présent article s'appliquent en dépit des changements que le Canada pourrait avoir apportés au contexte opérationnel du client.

7.21 Préservation des supports électroniques

- (a) Avant de les utiliser sur l'équipement du Canada ou de les envoyer au Canada, l'entrepreneur doit utiliser un produit régulièrement mis à jour pour balayer les supports électroniques utilisés pour exécuter les travaux afin de s'assurer qu'ils ne contiennent aucun virus informatique ou code malveillant. L'entrepreneur doit informer aussitôt le Canada si un support électronique utilisé pour les travaux renferme des virus informatiques ou autres codes malveillants.
- (b) Si des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus pendant que l'entrepreneur en a la garde ou en tout temps avant qu'ils ne soient remis au Canada conformément au contrat, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit les remplacer immédiatement à ses frais.

7.22 Déclarations et garanties

Dans sa soumission, l'entrepreneur a fait des déclarations à propos de sa propre expérience et expertise et de celles des ressources qu'il propose qui ont donné lieu à l'attribution du contrat et à l'émission d'autorisations de tâches. L'entrepreneur déclare et certifie que toutes ces déclarations sont véridiques et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces déclarations pour lui attribuer le contrat et lui assigner des travaux par l'intermédiaire des autorisations de tâches. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a et qu'il aura et maintiendra pendant la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément au contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

7.23 Accès aux biens et aux installations du Canada

Les biens, les installations, le matériel, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas forcément mis automatiquement à la disposition de l'entrepreneur. S'il veut y avoir accès, il doit en faire la demande au responsable technique. Sauf indication contraire à cet effet dans le contrat, le Canada n'est pas tenu de fournir à l'entrepreneur l'une ou l'autre des ressources précitées. Si le Canada choisit, à sa discrétion, de mettre ses installations, son matériel, sa documentation et son personnel à la disposition de l'entrepreneur pour effectuer les travaux, il peut exiger une modification de la base de paiement, et des exigences supplémentaires en matière de sécurité peuvent s'appliquer.

7.24 Responsabilités relatives au protocole d'identification

L'entrepreneur doit s'assurer que chacun de ses agents, représentants ou sous-traitants (appelés ci-après représentants de l'entrepreneur) respecte les exigences d'auto-identification suivantes :

- (a) Les représentants de l'entrepreneur qui assistent à une réunion du gouvernement du Canada (à l'intérieur ou à l'extérieur de bureaux du Canada) doivent s'identifier en tant que représentants de l'entrepreneur avant le début de la réunion afin de garantir que chaque participant à la réunion est au courant du fait que ces personnes ne sont pas des employés du gouvernement du Canada.
- (b) Pendant l'exécution de tout travail sur un site du gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit être clairement identifié comme tel, et ce, en tout temps.
- (c) Si un représentant de l'entrepreneur doit utiliser le système de courriel du gouvernement du Canada dans le cadre de l'exécution des travaux, il doit clairement s'identifier comme étant un agent ou un sous-traitant de l'entrepreneur dans le bloc de signature de tous les messages électroniques qu'il enverra ainsi que dans la section « Propriété ». De plus, ce protocole d'identification doit être utilisé pour toute autre correspondance, communication et documentation.

- (d) Si le Canada détermine que l'entrepreneur a contrevenu à n'importe laquelle de ses obligations en vertu du présent article, l'entrepreneur doit, à la suite d'un avis écrit du Canada, présenter un plan d'action écrit décrivant les mesures qui seront prises pour éviter que le problème ne se produise de nouveau. L'entrepreneur aura cinq (5) jours ouvrables pour présenter le plan d'action au client et à l'autorité contractante, et vingt (20) jours ouvrables pour corriger la source du problème.
- (e) En plus de tous ses autres droits dans le cadre du contrat, le Canada peut résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur ne respecte pas les mesures correctives décrites ci-dessus.

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 INTRODUCTION ET APERÇU

Relevant d'Affaires mondiales Canada (AMC), le Bureau d'information et de gestion (SID) assure la planification globale de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI-TI), les opérations quotidiennes et les services de soutien aux clients d'AMC au Canada et à l'étranger, par l'entremise du bureau de service de GI/TI.

Un Bureau de service est un centre de communication qui fournit un point de contact unique (PCU) entre la division Prestation de services et soutien (SIS) et ses utilisateurs, p. ex. employés et ministères partenaires. L'objectif du Bureau de service est de s'assurer que les utilisateurs reçoivent une aide appropriée en temps opportun.

Le Bureau de service est conçu pour gérer à la fois les incidents et les problèmes. Un incident est un événement qui entraîne une interruption dans la disponibilité des services ou la qualité du projet. Un problème entraîne une recherche d'aide pour une tâche de routine, comme aider un utilisateur à changer un mot de passe ou lui apprendre comment exécuter une tâche dans Microsoft Word/Excel/Outlook, etc.

À AMC, le Bureau de service est un bureau centralisé utilisé pour recevoir un grand volume de demandes. Il s'agit d'un espace de travail ouvert pour les agents des centres d'appels de GI/TI, avec des postes de travail comprenant des ordinateurs pour chaque agent, un téléphone et l'accès aux réseaux informatiques d'AMC. Le Bureau de service crée, gère et met à jour un grand nombre de billets de demande de service (BMC Remedy), d'appels téléphoniques et de clavardage (à venir cet automne).

AMC se targue d'habiller les agents du Bureau de service à accéder aux outils clés pour les aider dans la résolution du premier appel. L'année dernière, la première résolution d'appel d'AMC était de 65-70 %. Les agents travaillent exclusivement dans le Bureau de service (environnement de centre d'appels de GI/TI). Leur interaction avec le client se fait par téléphone, courriel, billets de demande de service ou clavardage (à venir cet automne), pas en personne.

Le Bureau de service de GI/TI est chargé de fournir un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24/7/365) aux employés, partenaires et colocataires du Ministère. Le Bureau de service d'AMC travaille sur un horaire de quarts de travail rotatifs et n'est jamais fermé.

1.1 Contexte

Le Bureau de service est le premier point de contact pour les clients qui ont besoin de nouveaux services ou signalent des incidents liés à la GI/TI. L'équipe apporte un soutien à plus de 16 000 utilisateurs au Canada et dans nos missions à l'étranger.

1.2 Portée

AMC affine sa Stratégie de gestion des services de TI (basée sur le cadre de cycle de vie des services de l'ITIL, version 3). Il y a un besoin continu de ressources qui peuvent remplir le rôle de spécialiste du soutien du Bureau de service de GI/TI.

1.3 Objectifs

AMC exploite le centre de services de GI-TI avec des agents responsables de la résolution des incidents et des problèmes de GI-TI complexes et de leur acheminement au palier

hiérarchique approprié en ce qui concerne l'infrastructure global de GI-TI du ministère et ses logiciels et matériels respectifs.

2.0 EXIGENCES

| No de référence de la ressource | N de volet et classification | Niveau d'expertise | Nombre de ressources requises | Bilingue (O/N) |
|-----------------------------------|----------------------------------------|--------------------|-------------------------------|----------------|
| Volet 4 : Services à l'entreprise | B.10 Spécialiste, service de dépannage | Subalterne | 12 | Oui |
| Volet 4 : Services à l'entreprise | B.10 Spécialiste, service de dépannage | Intermédiaire | 6 | Oui |
| Volet 4 : Services à l'entreprise | B.10 Spécialiste, service de dépannage | Principal | 2 | Oui |

Les ressources assureront le respect des pratiques exemplaires et des normes ministérielles en matière de GI/TI.

Les agents du Bureau de service de GI/TI doivent posséder de très bonnes compétences en matière de service à la clientèle et de relations avec la clientèle puisque la charge de travail peut être importante et les clients sont souvent confrontés à des situations difficiles et très restrictives. Ces clients doivent être traités avec le plus de courtoisie, de respect, de compréhension et d'efficacité possible.

Les agents du Bureau de service de GI/TI sont chargés de résoudre et de documenter les problèmes liés au matériel et aux logiciels associés aux réseaux classifiés et non classifiés d'AMC.

Les agents du Bureau de service de GI/TI sont chargés de résoudre et de documenter les problèmes liés au matériel et aux logiciels associés aux divers outils ministériels tels que les ordinateurs portables, les tablettes, les connexions distantes ou l'accès au réseau et les réseaux privés virtuels.

2.1 Spécialiste du service de dépannage- Niveau 1, subalterne

L'exigence concerne des personnes axées sur la clientèle qui peuvent fournir un soutien en TI au téléphone, et du soutien à distance pour nos clients de la région de la capitale nationale (RCN) et nos clients, partenaires et cooccupants situés à nos points de présence partout dans le monde. Les spécialistes subalternes du Bureau de service doivent travailler dans le Bureau de service (centre d'appels de GI/TI) selon un horaire de quart rotatif et fournir un soutien opérationnel permanent en matière de GI/TI 24/7/365.

2.1.1 Tâches :

Le spécialiste (niveau 1) du Bureau de service devra exécuter, sans s'y limiter, les tâches suivantes :

2.1.1.1 Répondre aux clients appelant le Bureau de service, dans la file d'attente des appels d'un centre d'appels de la GI-TI.

2.1.1.2 Travailler sur les billets attribués à la file d'attente du Bureau de service de GI/TI dans Remedy.

2.1.1.3 Répondre aux clients qui nous appellent à l'aide de la fonctionnalité de clavardage de la gestion des services de technologie de l'information (GSTI - faisant partie de la GSTI).

- 2.1.1.4 Répondre aux clients appelant depuis plusieurs files d'attente : file d'attente VIP file d'attente des clients, etc.
- 2.1.1.5 Traiter les demandes de soutien électroniques des clients VIP, créer des demandes de service pour eux et les attribuer à l'équipe de soutien.
- 2.1.1.6 Remplir le rapport après les heures normales de travail.
- 2.1.1.7 Exercer d'autres fonctions accessoires au travail décrit dans le présent document.

2.2 Spécialiste du service de dépannage - Niveau 2, intermédiaire

L'exigence concerne des personnes axées sur la clientèle qui peuvent fournir un soutien en TI au téléphone, et du soutien à distance pour nos clients de la région de la capitale nationale (RCN) et nos clients, partenaires et cooccupants situés à nos points de présence partout dans le monde. Les spécialistes intermédiaires du Bureau de service doivent travailler dans le Bureau de service (centre d'appels de GI/TI) selon un horaire de quart rotatif et fournir un soutien opérationnel permanent en matière de GI/TI 24/7/365.

2.2.1 Tâches :

Le spécialiste (niveau 2) du Bureau de service devra exécuter, sans s'y limiter, les tâches suivantes :

- 2.2.1.1 Aider les agents subalternes du Bureau de service pour l'encadrement et l'acheminement au palier hiérarchique approprié de problèmes plus complexes.
- 2.2.1.2 Répondre aux appels de la ligne téléphonique de gestion des incidents.
- 2.2.1.3 Répondre aux clients appelant depuis plusieurs files d'attente : file d'attente VIP, file d'attente client, etc., lorsqu'aucun agent du Bureau de service n'est disponible (débordement).
- 2.2.1.4 Répondre aux clients appelant à l'aide de la fonctionnalité de clavardage de la GSTI (faisant partie de la GSTI) lorsqu'aucun agent du Bureau de service n'est disponible (débordement).
- 2.2.1.5 Trier les billets attribués à la file d'attente du Bureau de service en ligne.
- 2.2.1.6 Travailler sur les billets attribués aux files d'attente « Bureau de service de GI/TI » et « Acheminement au palier hiérarchique approprié du Bureau de service » dans Remedy.
- 2.2.1.7 Recevoir des demandes de soutien des clients VIP, créer des demandes de service pour eux et les attribuer à l'équipe de soutien.
- 2.2.1.8 Acheminement au Bureau de service d'entreprise de SPC pour les appareils mobiles.
- 2.2.1.9 Acheminement des demandes de soutien à l'équipe de soutien, y compris, au besoin, rappeler la personne de garde.
- 2.2.1.10 Communication et suivi des incidents et des problèmes de TI majeurs.
- 2.2.1.11 Traitement des événements du Centre des opérations de protection (COP) du Centre de protection de l'information du gouvernement (CPIG).
- 2.2.1.12 Examiner et prioriser les courriels reçus dans la boîte aux lettres du Bureau de service de GI/TI d'AMC.
- 2.2.1.13 Examiner et, au besoin, traiter les demandes envoyées à la boîte aux lettres du gestionnaire des incidents de TI d'AMC.

2.2.1.14 Traiter les courriels du CPIG sur les événements du COP et créer des demandes de service.

2.2.1.15 Exercer d'autres fonctions accessoires au travail décrit dans le présent document.

2.2.2 Exigences en matière de rapports

2.2.2.1 Remplir le rapport après les heures normales de travail.

2.2.2.2 Rapport sur les incidents et les problèmes majeurs en cours au chef d'équipe et au gestionnaire du Bureau de service de GI/TI et à tous les entrepreneurs de niveaux 2 et 3.

2.3 Spécialiste du service de dépannage - Niveau 3, principal

L'exigence concerne des personnes axées sur la clientèle qui peuvent fournir un soutien en TI au téléphone, et du soutien à distance pour nos clients de la région de la capitale nationale (RCN) et nos clients, partenaires et cooccupants situés à nos points de présence partout dans le monde. Les spécialistes principaux du Bureau de service doivent travailler dans le Bureau de service (centre d'appels de GI/TI) selon un horaire de quart rotatif et fournir un soutien opérationnel permanent en matière de GI/TI 24/7/365.

2.3.1 Tâches :

Le spécialiste (niveau 3) du Bureau de service devra exécuter, sans s'y limiter, les tâches suivantes :

2.3.1.1 Aider les agents subalternes et intermédiaires du Bureau de service pour l'encadrement et l'acheminement au palier hiérarchique approprié de problèmes plus complexes.

2.3.1.2 Répondre aux clients appelant depuis plusieurs files d'attente : file d'attente VIP, file d'attente client, etc., lorsqu'aucun agent du Bureau de service n'est disponible (débordement).

2.3.1.3 Trier les billets attribués à l'équipe du Bureau de service en ligne.

2.3.1.4 Travailler sur les billets attribués aux files d'attente « Bureau de service de GI/TI » et « Acheminement au palier hiérarchique approprié du Bureau de service » dans Remedy.

2.3.1.5 Recevoir des demandes de soutien des clients VIP, créer des demandes de service pour eux et les attribuer à l'équipe de soutien.

2.3.1.6 Acheminement au Bureau de service d'entreprise de SPC pour les appareils mobiles.

2.3.1.7 Acheminement des demandes de soutien à l'équipe de soutien, y compris, au besoin, rappeler la personne de garde.

2.3.1.8 Communication et suivi des incidents et des problèmes de TI majeurs.

2.3.1.9 Rédaction et mise à jour de modèles de courriels et de réponses de clavardage rapides, ainsi que des procédures utilisées par les agents du Bureau de service (tous les niveaux).

2.3.1.10 Examiner et mettre à jour les messages du modèle de clavardage rapide.

2.3.1.11 Examiner le rapport après les heures normales de travail et confirmer qu'il a été rempli.

- 2.3.1.12** Examiner les messages d'événements du COP du CPIG pour s'assurer qu'ils ont été exécutés et faire le suivi des billets.
- 2.3.1.13** Examiner et prioriser les courriels des boîtes aux lettres organisationnelles des Bureaux de service.
- 2.3.1.14** Examiner et, au besoin, traiter les demandes envoyées à la boîte aux lettres du gestionnaire des incidents de TI d'AMC.
- 2.3.1.15** Faire le suivi des incidents et des problèmes majeurs.
- 2.3.1.16** Exercer d'autres fonctions accessoires au travail décrit dans le présent document.

2.3.2 Exigences en matière de rapports

- 2.3.2.1** Mettre à jour la liste du tableau blanc de l'équipe des problèmes connus et des incidents majeurs.
- 2.3.2.2** Rapport sur les incidents et les problèmes majeurs en cours au chef d'équipe et au gestionnaire du Bureau de service de GI/TI et à tous les entrepreneurs de niveaux 2 et 3.

2.4 Heures de travail

Le Bureau de service de GI/TI doit être accessible en permanence toute l'année.

L'horaire de la semaine est composé de trois quarts de jour pour chaque jour de la semaine, y compris les fins de semaine et les jours fériés, répartis comme suit :

Semaine

| | |
|------------------|-------------------------------------------------------|
| Quart(s) de jour | 7 h – 15 h 8 h – 16 h 9 h – 17 h 10 h – 18 h |
| Quart de soir | 15 h – 23 h |
| Quart de nuit | 23 h – 7 h |

Fin de semaine

| | |
|---------------|-------------|
| Quart de jour | 7 h – 15 h |
| Quart de soir | 15 h – 23 h |
| Quart de nuit | 23 h – 7 h |

AMC se réserve le droit de modifier l'horaire des quarts au besoin pour répondre aux besoins opérationnels. Toutes les ressources seront informées suffisamment à l'avance de tout changement d'horaire des quarts.

Un quart de jour complet représente 7,5 heures; ceci est applicable aux quarts de jour de semaine seulement. Pour les quarts de soir, les quarts de nuit et les quarts de fin de semaine, un quart de jour complet représente 8 heures (incluant une période de repas de travail payée).

2.5 Lieu de travail

Les travaux seront effectués dans les installations d'AMC dans la région de la capitale nationale :

- (a) 125, promenade Sussex, Ottawa
- (b) 111, promenade Sussex, Ottawa
- (c) 200, promenade du Portage, à Gatineau

En raison des plans d'AMC, les travaux peuvent être effectués dans un autre bâtiment dans la RCN.

Le Bureau de service est actuellement situé au 125, promenade Sussex, à Ottawa. Il est prévu de le relocaliser au 200, promenade du Portage à Gatineau, cet automne.

Afin d'offrir une continuité opérationnelle en cas d'incident majeur de TI, les ressources de l'entrepreneur peuvent être amenées à déménager de manière temporaire dans d'autres locaux de la région de la capitale nationale. Le transport vers le lieu de travail et le stationnement sont de la responsabilité de la ressource.

2.6 Soutien aux clients

AMC fournira l'espace de bureau, l'équipement informatique, une ligne téléphonique, des outils techniques et un accès au réseau au besoin pour permettre aux ressources de fournir les services requis.

2.7 Mises à niveau des compétences des ressources

L'infrastructure technique de la GI/TI d'AMC évolue continuellement conformément aux besoins opérationnels du Ministère et à l'introduction de nouvelles technologies.

Le chargé de projet d'AMC communiquera à l'entrepreneur un aperçu de la technologie actuelle et prévue au sein d'AMC. Des mises à jour seront fournies sur une base ponctuelle au fur et à mesure où le besoin s'en fera sentir.

Les ressources de l'entrepreneur devront participer à une séance d'information d'AMC ou à des présentations pour les fournisseurs sur toute nouvelle technologie mise en œuvre.

Dans l'éventualité où de nouveaux environnements seraient introduits, le fournisseur devra fournir de la formation aux ressources dans un délai de 15 jours civils suivant l'annonce de la mise en œuvre de nouveaux environnements.

Dans l'éventualité où Services partagés Canada mettrait en œuvre des projets comme l'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail, certains services pourraient être éliminés.

3.0 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

AMC compte plus de 16 000 clients dans ses bureaux dans la RCN, partout au Canada et dans plus de 170 emplacements à l'étranger. Les clients utilisent deux réseaux distincts : SIGNET D (certifié au niveau Protégé A) et SIGNET C (certifié au niveau Secret). Les clients à l'extérieur de la RCN dépendent d'un réseau étendu exclusif (MITNET) pour tous leurs besoins en téléphonie, en données et en vidéoconférence. Les technologies et les outils dans cet environnement diversifié comprennent, sans s'y limiter :

- Windows Server 2003 ou 2008;
- Windows 7, Windows 10;
- Suite Microsoft Office, versions 2002/2003/2010/2013/2016 (Word, Excel, PowerPoint);
- Microsoft Outlook 2010/2013/2016;
- Serveur de Citrix XenApp Presentation;
- Client du réseau privé virtuel et passerelles Cisco;
- Pare-feu personnel Sygate;
- Logiciel ePolicy Orchestrator de McAfee;
- Remedy Action Request System (Remedy ARS) de BMC;
- Technologies Wikimedia;

- Lotus Connections;
- SGDDI (Hummingbird);
- Systèmes téléphoniques MITEL (PBX);
- Serveur et dispositifs portatifs BlackBerry Enterprise de RIM;
- Entrust Authority Security Manager;
- Matériel informatique personnel, classifié et non classifié;
- Système de cryptophonie et de téléphonie avec équipement téléphonique sécurisé (STE);
- Veritas Backup Exec;
- ITIL 3;
- Méthodes de développement Agile.

4.0 PROCESSUS ET PROCÉDURES D'AMC

Lorsqu'elles effectuent des tâches en vertu de tout contrat qui sera conclu, les ressources de l'entrepreneur doivent respecter les politiques et procédures d'AMC, en particulier les processus de soutien à la gestion des systèmes tels que la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la sécurité, etc., et utiliser les outils matériels et logiciels connexes d'AMC, le cas échéant. L'utilisation de périphériques informatiques externes (non fournis par AMC) est strictement interdite.

De l'encadrement sur les processus et les outils d'AMC sera fourni par AMC.

5.0 CONTRAINTES

Toutes les heures travaillées au-delà des heures normales de quart de travail doivent être préapprouvées avant d'être effectuées.

APPENDICE A DE L'ANNEXE A

PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DE TÂCHES

1. Lorsqu'un besoin relatif à une tâche précise sera identifié, une version préliminaire du formulaire d'autorisation de tâches joint à l'appendice B de l'annexe A sera remise à l'entrepreneur conformément à la méthode d'attribution indiquée dans l'article du contrat intitulé « Attribution des autorisations de tâches ». Lorsqu'il reçoit un formulaire d'autorisation de tâches, l'entrepreneur doit soumettre au responsable technique son offre de prix pour les catégories de ressources demandées d'après les renseignements contenus dans le formulaire d'autorisation de tâches, ainsi que la ou les ressources proposées connexes. L'offre de prix doit être signée et envoyée au Canada dans le délai de réponse précisé dans le formulaire d'autorisation de tâches. L'entrepreneur disposera d'un délai d'au moins 48 heures (ou tout autre délai plus long précisé dans le projet d'autorisation de tâches) pour présenter son offre de prix.
2. Avec chaque proposition de prix, l'entrepreneur doit proposer le nombre requis de ressources, et pour chaque ressource proposée, l'entrepreneur doit fournir un curriculum vitæ ainsi que les renseignements relatifs à l'attestation de sécurité demandée, et doit remplir les tableaux de réponse à l'appendice C de l'annexe A qui portent sur les catégories de ressources indiquées dans le projet d'autorisation de tâches. La même personne ne peut être proposée pour plus d'une catégorie de ressources. Les curriculum vitæ devraient montrer que chaque personne proposée répond aux exigences décrites en matière de qualification (y compris les exigences en matière d'études, d'expérience de travail et d'accréditation professionnelle). En ce qui a trait aux ressources proposées :
 - (i) Les ressources proposées peuvent être des employés de l'entrepreneur ou des employés d'un sous-traitant, ou des entrepreneurs indépendants auxquels l'entrepreneur confierait une partie du travail en sous-traitance. (Se reporter à l'appendice D de l'annexe A, Attestations.)
 - (ii) En ce qui concerne les exigences en matière d'études touchant un grade, un titre ou un certificat en particulier, le Canada ne tiendra compte que des programmes d'études ayant été réussis par la ressource avant la date d'émission du projet d'autorisation de tâches à l'entrepreneur.
 - (iii) Pour les exigences relatives aux titres professionnels, la ressource doit détenir le titre ou l'accréditation exigé à la publication du projet d'autorisation de tâches et doit demeurer, le cas échéant, un membre en règle de l'organisme professionnel en question pendant la période d'évaluation et la durée du contrat. Lorsque l'affiliation ou le titre professionnel doit être démontré au moyen d'une certification, d'un diplôme ou d'un grade, ce document doit être à jour, valide et émis par l'entité précisée dans le présent contrat ou, si l'entité n'est pas précisée, par une entité, une institution ou un organisme reconnu ou accrédité au moment où le document a été émis.
 - (iv) En ce qui concerne l'expérience de travail, le Canada ne tiendra pas compte de l'expérience acquise dans le cadre d'un programme de formation, sauf s'il s'agit d'expérience acquise dans le cadre d'un programme coopératif officiel dans un établissement postsecondaire.
 - (v) Pour les exigences qui demandent un nombre précis d'années d'expérience (p. ex. deux ans), le Canada ne tiendra pas compte de cette expérience si le curriculum vitæ ne donne pas les dates précises (le mois et l'année) de l'expérience alléguée (c.-à-d. la date de début et la date de fin). Le Canada n'évaluera que la période au cours de laquelle la ressource a réellement travaillé au projet ou aux projets (de la date de début indiquée par la ressource jusqu'à la date de fin, plutôt qu'à partir de la date de début et de fin générale d'un projet ou d'un groupe de projets auxquels la ressource a participé).
 - (vi) Le curriculum vitæ ne doit pas seulement indiquer le titre du poste occupé par la personne, mais doit également démontrer que cette personne a acquis l'expérience

nécessaire en expliquant les responsabilités et les tâches effectuées à ce poste. Le fait d'énumérer simplement l'expérience en ne fournissant aucune donnée à l'appui pour décrire les responsabilités et les tâches ainsi que leur pertinence par rapport aux exigences, ou le fait de réutiliser les mêmes expressions que le formulaire d'autorisation de tâches, ne sera pas considéré comme la « preuve » d'une expérience aux fins de cette évaluation. L'entrepreneur devrait fournir des détails complets concernant le lieu, les dates (le mois et l'année) et les activités ou responsabilités qui ont permis d'acquérir les qualifications et l'expérience citées. Advenant que la ressource proposée ait travaillé en même temps sur plus d'un projet, la durée de la période de chevauchement de ces projets ne sera prise en considération qu'une seule fois lors de l'évaluation de l'expérience.

3. On évaluera les qualifications et l'expérience des ressources proposées par rapport aux exigences établies à l'appendice C de l'annexe A, afin de déterminer si ces ressources satisfont aux critères obligatoires et cotés. Le Canada peut exiger une preuve selon laquelle la ressource proposée a suivi avec succès une formation officielle, ainsi que des références. Le Canada peut effectuer un contrôle des références pour vérifier l'exactitude des renseignements fournis. Le cas échéant, ce contrôle sera fait par courriel (sauf si la personne citée en référence n'est accessible que par téléphone). Le Canada n'attribuera aucun point à l'entrepreneur ou considérera qu'un critère obligatoire n'est pas satisfait s'il ne reçoit pas de réponse dans les cinq (5) jours ouvrables. Le troisième jour après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en informera le soumissionnaire par courriel pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'il faut répondre au Canada dans le délai de cinq (5) jours ouvrables prescrit. Si les renseignements fournis par une personne citée en référence diffèrent des renseignements fournis par l'entrepreneur, les renseignements fournis par la personne citée en référence seront les renseignements évalués. On n'accordera aucun point à l'entrepreneur ou l'on considérera qu'un critère obligatoire n'est pas respecté si le client cité en référence n'est pas un client de l'entrepreneur lui-même (par exemple, le client ne peut pas être le client d'une filiale de l'entrepreneur). De même, on n'accordera aucun point à l'entrepreneur ou l'on considérera qu'un critère obligatoire n'est pas respecté si le client est lui-même une filiale ou une autre entité qui a un lien de dépendance avec l'entrepreneur. Des références de l'État seront acceptées.
4. Pendant l'évaluation des ressources proposées, si les références de deux ressources ou plus nécessaires dans le cadre de l'autorisation de tâches ne fournissent pas de réponse ou ne justifient pas les qualifications exigées pour la prestation des services requis, l'autorité contractante peut déclarer l'offre de prix irrecevable.
5. Seules les offres qui respectent tous les critères obligatoires seront évaluées dans le cadre des critères cotés. Chaque ressource proposée doit obtenir une note minimale requise pour les critères cotés pour la catégorie de ressource applicable. Si la note d'une ressource proposée est inférieure à la note requise, l'offre de prix de l'entrepreneur sera jugée irrecevable.
6. Dès que l'offre de prix aura été acceptée par le responsable technique, le formulaire d'autorisation de tâches sera signé par le Canada et envoyé à l'entrepreneur, qui devra le signer. Le formulaire d'autorisation de tâches doit être dûment signé par le Canada avant le début des travaux. L'entrepreneur ne doit commencer les travaux qu'après avoir reçu un formulaire d'autorisation de tâches (l'autorisation de tâches) approuvé. Tous les travaux réalisés par l'entrepreneur sans formulaire d'autorisation de tâches le seront à ses risques.

APPENDICE B DE L'ANNEXE A



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

TASK AUTHORIZATION FORM FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHES

PART 1 (completed by the Technical/Project Authority) / PARTIE 1 (complétée par le Responsable technique / Chargé du projet)

A. General Information / Informations générales

Contract Number / Numéro du contrat :

Contractor Name / Nom du Contracteur :

Task Authorization (TA) No.
N° de l'autorisation de tâches (AT) :

Commitment No.
N° de l'engagement :

Financial Coding
Code financier :

Date of Issuance
Date d'émission :

Response required by
Réponse requise
d'ici le :

B. For Amendments Only / Aux fins de modification seulement

Amendment No. / N° de la modification :

Reason for the Amendment / Raison pour la modification :

C. TA Requirements / Exigences relatives à l'AT

Required Resource(s) / Ressource(s) requise(s)

| Category and Level Catégorie et Niveau | Estimated Level of Effort (days) / Niveau d'effort estimatif (jours) | Linguistic Profile / Profil linguistique | Required Level(s) of Security / Niveau(x) de sécurité requis |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| | | | |

Statement of Work (tasks, deliverables, reports, etc.) / Énoncé des travaux (tâches, livrables, rapports, etc.)

See attached / Voir pièce jointe

Period of Services / Période de service:

Initial Start Date / Date de début initiale :

Initial End Date / Date de fin initiale :

Extended End Date (See Reason for the Amendment) / Date de fin prolongée (voir Raison pour la modification):

☐ Option To Extend Initial End Date / Option pour prolonger la date de fin initiale

| Optional End Date(s) / Date(s) de fin optionnelle(s) | Status / Statut |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| | <input type="radio"/> In Effect / en vigueur |
| Travel Requirement(s) / Exigence(s) de voyage : | n/a |
| Work Location(s) / Lieu(x) de travail : | |

PART 2 (completed by the Contractor and/or the Technical/Project Authority) / PARTIE 2 (complétée par le Contracteur et/ou le Responsable technique / Chargé du projet)

Contractor Resource(s) and Estimated Cost / Ressource(s) du Contracteur et Coût total estimatif

Note: once approved, only the following resources may provide services under this TA. / Note : une fois approuvée, seules les ressources suivantes peuvent fournir des services sous la présente AT

| Name / Nom Category and Level / Catégorie et Niveau | PWGSC Security File No. / N° du dossier de sécurité TPSGC | Linguistic Profile / Profil linguistique | Per Diem Rate / Taux journalier | Estimated Level of Effort (days) / Niveau d'effort estimatif (jours) | Total Estimated Cost / Coût total estimatif |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| | | | | | |

1 of 2

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--------|
| 0 | | | | | \$0.00 |
| 0 | | | | | \$0.00 |
| Estimated Cost / Coût estimatif | | | | | \$0.00 |
| Total Estimated Travel and Living Cost / Coût total estimatif de voyage et de vie | | | | | \$0.00 |
| Total Estimated Cost / Coût total estimatif | | | | | \$0.00 |

PART 3 - TA APPROVAL BY CANADA / PARTIE 3 - APPROBATION DE L'AT PAR LE CANADA

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>By signing this TA, the authorized client authority and/or the PWGSC Contracting Authority certify(ies) that the content of this TA is in accordance with the conditions of the Contract.</p> <p>The client's authorization limit is \$300,000. When the value of a TA and its amendments (excluding Applicable Taxes) is in excess of this limit, the TA must be signed by the authorized client and forwarded to the PWGSC Contracting Authority for authorization.</p> | | <p>En apposant sa signature sur l'AT, le client autorisé et/ou l'autorité contractante de TPSGC atteste(nt) que le contenu de cette AT est conforme aux conditions du contrat.</p> <p>La limite d'autorisation du client est \$300,000. Lorsque la valeur de l'AT et ses modifications (excluant les taxes applicables) dépasse cette limite, l'AT doit être signée par le client autorisé et transmise à l'autorité contractante de TPSGC pour autorisation.</p> | |
| Name of Authorized Client / Nom du client autorisé | Date | Name of Contracting Authority / Nom de l'autorité contractante | Date |
| Signature | | Signature | |

PART 4 - CONTRACTOR SIGNATURE / PARTIE 4 - SIGNATURE DU CONTRACTEUR

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------|------|
| <p>Name and Title of individual authorized to sign on behalf of the Contractor / Nom et titre Signature de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur</p> | | | Signature | Date |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------|------|

APPENDICE C DE L'ANNEXE A

CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET TABLEAU DE RÉPONSE

Pour faciliter l'évaluation des ressources, les entrepreneurs doivent préparer et soumettre leur réponse à un projet d'autorisation de tâches en utilisant les tableaux fournis dans la présente annexe. Aux fins de l'établissement des grilles de ressources, les soumissionnaires devraient fournir des renseignements précis démontrant le respect des critères établis et un renvoi au numéro de page approprié du curriculum vitæ, de façon à ce que le Canada puisse vérifier ces renseignements. Les tableaux ne devraient pas renfermer toutes les données du projet provenant du curriculum vitæ. Seule la réponse demandée devrait être fournie.

1.0 Critères obligatoires d'évaluation des ressources :

1.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 1

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 1 | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | |
| L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 1 possède ce qui suit : | | | |
| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
| | | Expérience démontrée (Les entrepreneurs doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| SSD1-O.1 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins un (1) an d'expérience du travail dans un centre d'appels de GI/TI qui dessert au moins 1 000 utilisateurs. | | |
| SSD1-O.2 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose possède au moins un (1) an d'expérience du soutien de la suite Microsoft Office. | | |
| SSD1-O.3 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins un (1) an d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou des problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC). | | |

1.2 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 2

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 2 | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | |
| L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 2 possède ce qui suit : | | | |
| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
| | | Expérience démontrée (Les entrepreneurs doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| SSD2-O.1 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins deux (2) ans d'expérience du travail dans un centre d'appels de GI/TI qui dessert au moins 1 000 utilisateurs. | | |
| SSD2-O.2 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience du travail de soutien de la suite Microsoft Office. | | |
| SSD2-O.3 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC). | | |
| SSD2-O.4 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience du soutien d'appareils informatiques mobiles (p. ex. ordinateur portable, tablette, téléphone intelligent) à partir d'un centre d'appels de GI/TI. | | |

1.3 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3 | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | |
| L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit : | | | |
| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
| | | Expérience démontrée (Les entrepreneurs doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| SSD3-O.1 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins cinq (5) ans d'expérience du travail dans un centre d'appels de GI/TI qui dessert au moins 1 000 utilisateurs. | | |

| | | | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| SSD3-O.2 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins cinq (5) ans d'expérience du soutien de la suite Microsoft Office. | | |
| SSD3-O.3 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC). | | |
| SSD3-O.4 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience du soutien d'appareils informatiques mobiles (p. ex. ordinateur portable, tablette, téléphone intelligent) à partir d'un centre d'appels de GI/TI. | | |
| SSD3-O.5 | L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience de la coordination (suivi et communication) d'incidents majeurs de TI, p. ex. attaque au moyen d'un virus ou panne de réseau touchant des centaines de clients. | | |

2.0 Critères cotés d'évaluation des ressources :

2.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 1

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 1 | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | | | |
| L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 1 possède ce qui suit : | | | | | |
| | | | GRILLE DES POINTS | RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE | |
| # | CRITÈRES COTÉS | POINTS MAXIMUMS | | EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE | INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ |
| SSD1-C.1 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de la prestation d'encadrement aux clients, au téléphone , de la résolution de problèmes de TI, p. ex. | /15 | de 3 à 6 mois d'expérience = 5 points de 6+ à 9 mois d'expérience = 10 points plus de 9 mois d'expérience = | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | encadrement sur des fonctions de MS Word, de MS Excel, d'un téléphone intelligent ou d'une tablette, la configuration d'une tablette, des problèmes d'ordinateur, etc. | | 15 points | | |
| SSD1-C.2 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et du soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft pour fournir de l'aide aux clients en lien avec des incidents et des problèmes). | /15 | de 3 à 6 mois d'expérience = 5 points de 6+ à 9 mois d'expérience = 10 points plus de 9 mois d'expérience = 15 points | | |
| MAXIMUM POINTS DISPONIBLES | | /30 | | | |
| POINTS REQUIS | | | | | |

2.2 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 2

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 2 | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | | | |
| L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 2 possède ce qui suit : | | | | | |
| | | | GRILLE DES POINTS | RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE | |
| # | CRITÈRES COTÉS | POINTS MAXIMUMS | | EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE | INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ |
| SSD2-C.1 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du soutien d'un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un | /5 | 6 mois et plus d'expérience = 5 points | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience du soutien de réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.) | | | | |
| SSD2-C.2 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et du soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft pour fournir de l'aide aux clients en lien avec des incidents et des problèmes). | /6 | d'un an à 2 ans d'expérience = 2 points de 2+ à 3 ans d'expérience = 4 points plus de 3 ans d'expérience = 6 points | | |
| SSD2-C.3 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du travail dans un centre d'appels international de GI/TI (p. ex. fournir du soutien à distance, par courriel, clavardage ou téléphone, à des clients situés à l'extérieur du Canada). | /5 | d'un an à 2 ans d'expérience = 2 points de 2+ à 3 ans = 3 points plus de 3 ans = 5 points | | |
| MAXIMUM POINTS DISPONIBLES | | /16 | | | |
| POINTS REQUIS | | | | | |

2.3 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3 | | |
| Nom de la ressource proposée : _____ | | |
| L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit : | | |
| | GRILLE DES POINTS | RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE |

| # | CRITÈRES COTÉS | POINTS MAXIMUMS | | EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE | INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------|
| SSD3- C.1 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du soutien d'un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience du soutien de réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.) | /5 | 6 mois et plus d'expérience = 5 points | | |
| SSD3- C.2 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et du soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft pour fournir de l'aide aux clients en lien avec des incidents et des problèmes). | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| SSD3- C.3 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du travail dans un centre d'appels international de GI/TI (p. ex. fournir du soutien à distance, par courriel, clavardage ou téléphone, à des clients situés à l'extérieur du Canada). | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| SSD3- C.4 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de la rédaction et de la mise à | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | jour de documents (p. ex. processus, procédures et modèles de courriels) utilisés par les agents du centre d'appels de GI/TI. | | plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| SSD3-C.5 | L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose a l'expérience du triage de demandes de résolution d'incidents et de problèmes de GI/TI en étant affectée à un bureau de service. Le triage est l'évaluation et l'établissement de priorité des demandes en fonction de l'incidence et de l'urgence. | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| MAXIMUM POINTS DISPONIBLES | | /65 | | | |
| POINTS REQUIS | | | | | |

APPENDICE D DE L'ANNEXE A

ATTESTATIONS À L'ÉTAPE DE L'AUTORISATION DE TÂCHES

Les attestations ci-après doivent être utilisées, le cas échéant. Si elles s'appliquent, elles doivent être signées et jointes à l'offre de prix de l'entrepreneur au moment de sa soumission au Canada.

1. ATTESTATION D'ÉTUDES ET D'EXPÉRIENCE

L'entrepreneur atteste par la présente que tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et autres documents soumis pour l'exécution des travaux, plus particulièrement l'information relative aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels ont été vérifiés par ses soins et qu'ils sont complets et exacts. De plus, l'entrepreneur garantit que chaque personne qu'il propose pour l'exigence est capable d'effectuer les travaux décrits dans l'autorisation de tâches.

Nom en caractères d'imprimerie et signature de la personne autorisée

Date

2. ATTESTATION DE LA DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL

L'entrepreneur atteste que, s'il est autorisé à fournir des services dans le cadre de cette autorisation de tâches, les personnes proposées dans la proposition de prix pourront commencer les travaux dans un délai raisonnable suivant la date d'émission de l'autorisation de tâches approuvée, ou dans le délai précisé dans le formulaire d'autorisation de tâches, et qu'elles demeureront disponibles pour réaliser les travaux requis.

Nom en caractères d'imprimerie et signature de la personne autorisée

Date

3. ATTESTATION DU STATUT DU PERSONNEL

Si l'entrepreneur a proposé une personne qui n'est pas un de ses employés, il atteste qu'il a la permission de la personne d'offrir ses services pour l'exécution des travaux liés à cette autorisation de tâches et de soumettre son curriculum vitæ au Canada. En tout temps pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne concernée, de la permission donnée à l'entrepreneur ainsi que de sa disponibilité. Le non-respect de la demande peut être considéré comme un manquement au contrat en vertu des conditions générales.

Nom en caractères d'imprimerie et signature de la personne autorisée

Date

4. ATTESTATION LINGUISTIQUE – Bilingue

L'entrepreneur atteste que chaque ressource proposée en réponse au présent projet d'autorisation de tâches : maîtrise les deux langues officielles du Canada (français et anglais). Les personnes proposées

N° de l'invitation :
08324-180060

N° de la modification :

ID de l'acheteur :
639EL

doivent être en mesure de communiquer en français et en anglais tant à l'oral qu'à l'écrit, sans aide, et en faisant peu d'erreurs.

Nom en caractères d'imprimerie et signature de la personne autorisée

Date

ANNEXE B
BASE DE PAIEMENT

PÉRIODE INITIALE DU CONTRAT :

| Période initiale du contrat (Date de l'attribution du contrat à _____) | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | |

PÉRIODES D'OPTION :

| Période d'option 1 (du _____ au _____) | | |
|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | |


| Période d'option 2 : (du _____ au _____) | | |
|----------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | |

| Période d'option 3 : (du _____ au _____) | | |
|----------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | |

ANNEXE C

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

COMMON-PS-SRCL#19

 Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat
08324-180060

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED

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

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1 Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine
GAC

2 Branch or Directorate / Direction générale ou Direction
SIST

3 a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance
6AC

3 b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant
SIST

4 Brief Description of Work / Brève description du travail
20 RESOURCES REQUIRED TO PROVIDE TECHNICAL SUPPORT TO IM/IT SERVICE DESK 24/7.

5 a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?
☒ No / Non ☐ 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?
☒ No / Non ☐ 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)
☐ No / Non ☒ Yes / Oui

6 b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? / Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. / L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.
☒ No / Non ☐ 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?
☒ No / Non ☐ 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 ☒ NATO / OTAN ☐ Foreign / Étranger ☐

7 b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion

No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion ☒ All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN ☐ No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion ☐

Not releasable / À ne pas diffuser ☐ Restricted to / Limité à ☐ Restricted to / Limité à ☐ Restricted to / Limité à ☐

Specify country(ies) / Préciser le(s) pays : Specify country(ies) / Préciser le(s) pays : Specify country(ies) / Préciser le(s) pays :

7 c) Level of information / Niveau d'information

| | | |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/> | NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/> | PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/> |
| PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/> | NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/> | PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/> |
| PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input checked="" type="checkbox"/> | NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> | PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/> |
| CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input checked="" type="checkbox"/> | NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/> | CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> |
| SECRET / SECRET <input checked="" type="checkbox"/> | COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> | SECRET / SECRET <input type="checkbox"/> |
| TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> | | TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> |
| TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/> | | TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/> |

COMMON-PS-SRCL#19



Contract Number / Numéro du contrat

08324-180060

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

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

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

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

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

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITE | <input checked="" type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL | <input checked="" type="checkbox"/> SECRET SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET TRES SECRET |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET- SIGINT TRES SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRES SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCES AUX EMBLEMES | | | |

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? ☒ No ☐ Yes
Non Oui
- If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)
INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

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

PRODUCTION

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

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

- 11 d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes
Non Oui
- 11 e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED

Canada

COMMON-PS-SRCL#19



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

08324-180060

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED

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

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

| Category / Catégorie | PROTECTED / PROTÉGÉE | | | CLASSIFIED / CLASSIFIÉE | | NATO | | | | | COMSEC | | | | |
|------------------------------------------------|-------------------------|---|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|---|---|--------------------------------|-------------------------|
| | A | B | C | CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL | SECRET / TRÈS SECRET | TOP SECRET / TRÈS SECRET | NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTRICTÉE | NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL | NATO SECRET / NATO SECRET | COMSEC TOP SECRET / COMSEC TRÈS SECRET | PROTECTED / PROTÉGÉE | | | CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL | SECRET / TRÈS SECRET |
| | | | | | | | | | | | A | B | C | | |
| Information / Assets Renseignements / Biens | | | | | | | | | | | | | | | |
| Production | | | | | | | | | | | | | | | |
| IT Media Support T | | | | | | | | | | | | | | | |
| IT Media Support E | | | | | | | | | | | | | | | |
| IT Media Support I | | | | | | | | | | | | | | | |

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 indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

PIÈCE JOINTE 3.1

| FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Dénomination sociale du soumissionnaire | | |
| Représentant autorisé du soumissionnaire aux fins d'évaluation (p. ex. pour obtenir des précisions) | Nom | |
| | Titre | |
| | Adresse | |
| | Numéro de téléphone | |
| | Numéro de télécopieur | |
| | Adresse électronique | |
| Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) du soumissionnaire [voir les instructions et conditions uniformisées 2003] [Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la soumission. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire sera déterminé en fonction de la dénomination sociale fournie plutôt qu'en fonction du NEA, et le soumissionnaire devra fournir le NEA qui correspond à la dénomination sociale du soumissionnaire.] | | |
| Compétence du contrat : Province ou territoire du Canada choisi par le soumissionnaire et qui aura les compétences sur tout contrat subséquent (si différent de celui précisé dans la demande) | | |
| Sites ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de protection Consulter les directives à la Partie 3. (Remarque : Les agents d'approvisionnement devraient supprimer cette exigence si elle n'est pas incluse dans la Partie 6.) | Adresse du site ou des locaux proposés : _____ Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____ Pays : _____ | |
| Anciens fonctionnaires Pour obtenir une définition d'« ancien fonctionnaire », voir la clause intitulée « Ancien fonctionnaire », dans la Partie 2 de la demande de soumissions. | Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini dans la demande de soumissions? Oui ____ Non ____ Si oui, fournir les renseignements demandés à l'article intitulé « Ancien fonctionnaire » dans la | |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | Partie 2. | |
| | Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? Oui _____ Non _____ Si oui, fournir les renseignements demandés à l'article intitulé « Ancien fonctionnaire » dans la Partie 2. | |
| Niveau d'attestation de sécurité du soumissionnaire [Indiquer le niveau et la date d'attribution] [Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le soumissionnaire.] | | |
| | | |
| <p>En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de soumissions en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la demande et que :</p> <ol style="list-style-type: none">1. le soumissionnaire considère que lui-même et les ressources qu'il propose peuvent répondre aux exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions;2. la soumission est valide pour la période indiquée dans la demande de soumissions;3. tous les renseignements fournis dans cette soumission sont complets et exacts;4. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier acceptera toutes les modalités déterminées dans les clauses du contrat subséquent comprises dans la demande de soumissions. | | |
| Signature du représentant autorisé du soumissionnaire | | |

PIÈCE JOINTE 3.2

BARÈME DE PRIX

Période initiale du contrat :

| Période initiale du contrat | | |
|------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Date de l'attribution du contrat à _____ | | |
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | \$ |

Périodes d'option :

| Période d'option 1 | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Du _____ au _____ | | |
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | \$ |

| Période d'option 2 | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Du _____ au _____ | | |
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | \$ |

| Période d'option 3 : | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Du _____ au _____ | | |
| Catégorie de ressources | Niveau de compétence | Taux quotidien ferme |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 1 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 2 | \$ |
| Spécialiste, Services de dépannage | Niveau 3 | \$ |

PIÈCE JOINTE 3.3

INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

Le soumissionnaire accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- ☐ Carte d'achat VISA ;
- ☐ Carte d'achat MasterCard ;
- ☐ Dépôt direct (national et international) ;
- ☐ Échange de données informatisées (EDI) ;
- ☐ Virement télégraphique (international seulement) ;
- ☐ Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

PIÈCE JOINTE 4.1

CRITÈRES D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

Le soumissionnaire propose une (1) ressource et joint à sa soumission le curriculum vitæ à jour de celle-ci.

Afin de faciliter la préparation et l'évaluation des soumissions, nous demandons aux soumissionnaires d'envoyer, dans leur proposition, les tableaux fournis dans la présente pièce jointe pour les compétences requises de l'entreprise et la ressource proposée. Lorsqu'ils remplissent les grilles d'évaluation de la ressource proposée, les soumissionnaires doivent indiquer les renseignements précis qui démontrent le respect des critères exigés et préciser le renvoi au numéro de page du curriculum vitæ afin que l'évaluateur puisse vérifier ces renseignements. Toutefois, il est important que les renseignements sur les projets contenus dans le curriculum vitæ ne soient pas tous indiqués dans les tableaux. Seule la réponse demandée devrait être fournie.

Les propositions techniques seront évaluées et cotées conformément aux critères d'évaluation ci-après (exigences obligatoires et exigences cotées).

1. EXIGENCES DE QUALIFICATION

1.1 CRITÈRE MINISTÉRIEL OBLIGATOIRE (MO)

| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| | | Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| MO.1 | <p>Le soumissionnaire doit s'être vu octroyer deux (2) contrats pour l'offre de services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI) à un important* client gouvernemental (gouvernement fédéral, administration municipale, société d'État) ou à un important* client commercial.</p> <p>Pour chacun des contrats de référence :</p> <ul style="list-style-type: none">(i) la valeur du contrat doit être d'au moins 1 000 000 dollars canadiens;(ii) les contrats doivent avoir eu une durée d'au moins trois (3) ans et doivent avoir été attribués au cours des cinq (5) dernières années avant la date de clôture de la présente demande de soumissions. | | |

| | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | *On entend par « important » un client qui soutient au moins 2 000 utilisateurs. | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|

1.2 CRITÈRES OBLIGATOIRES :

1.2.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 1

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 1 | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | |
| Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 1 possède ce qui suit : | | | |
| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
| | | Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| SSD1-O.1 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins un (1) an d'expérience du travail dans un centre d'appels de GI/TI qui dessert au moins 1 000 utilisateurs. | | |
| SSD1-O.2 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose possède au moins un (1) an d'expérience du soutien de la suite Microsoft Office. | | |
| SSD1-O.3 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins un (1) an d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou des problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC). | | |

1.2.2 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 2

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 2 | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | |
| Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 2 possède ce qui suit : | | | |
| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
| | | Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| SSD2-O.1 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins deux (2) ans d'expérience du travail dans | | |

| | | | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | un centre d'appels de GI/TI qui dessert au moins 1 000 utilisateurs. | | |
| SSD2-O.2 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience du travail de soutien de la suite Microsoft Office. | | |
| SSD2-O.3 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC). | | |
| SSD2-O.4 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience du soutien d'appareils informatiques mobiles (p. ex. ordinateur portable, tablette, téléphone intelligent) à partir d'un centre d'appels de GI/TI. | | |

1.2.3 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3 | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | |
| Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit : | | | |
| Critères | Exigence impérative | Réponse du soumissionnaire | |
| | | Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données) | Insérer le numéro de page du curriculum vitæ |
| SSD3-O.1 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins cinq (5) ans d'expérience du travail dans un centre d'appels de GI/TI qui dessert au moins 1 000 utilisateurs. | | |
| SSD3-O.2 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins cinq (5) ans d'expérience du soutien de la suite Microsoft Office. | | |
| SSD3-O.3 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC). | | |

| | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| SSD3-O.4 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience du soutien d'appareils informatiques mobiles (p. ex. ordinateur portable, tablette, téléphone intelligent) à partir d'un centre d'appels de GI/TI. | | |
| SSD3-O.5 | Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a au moins trois (3) ans d'expérience de la coordination (suivi et communication) d'incidents majeurs de TI, p. ex. attaque au moyen d'un virus ou panne de réseau touchant des centaines de clients. | | |

1.3 EXIGENCES COTÉES

1.3.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 1

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 1 | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | | | |
| Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 1 possède ce qui suit : | | | | | |
| | | | GRILLE DES POINTS | RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE | |
| # | CRITÈRES COTÉS | POINTS MAXIMUMS | | EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE | INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ |
| SSD1-C.1 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de la prestation d'encadrement aux clients, au téléphone , de la résolution de problèmes de TI, p. ex. encadrement sur des fonctions de MS Word, de MS Excel, d'un téléphone intelligent ou d'une tablette, la configuration d'une tablette, des problèmes d'ordinateur, etc. | /15 | de 3 à 6 mois d'expérience = 5 points de 6+ à 9 mois d'expérience = 10 points plus de 9 mois d'expérience = 15 points | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| SSD1-C.2 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et du soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft pour fournir de l'aide aux clients en lien avec des incidents et des problèmes). | /15 | de 3 à 6 mois d'expérience = 5 points de 6+ à 9 mois d'expérience = 10 points plus de 9 mois d'expérience = 15 points | | |
| MAXIMUM POINTS DISPONIBLES | | /30 | | | |
| MINIMUM DE POINTS REQUIS | | 20 | | | |
| SCORE TECHNIQUE DU SOUMISSIONNAIRE | | | | | |
| Nota: Les propositions qui ne satisfont pas à la note de passage minimale de 20 points pour la ressource proposée seront jugées non recevables. | | | | | |

1.3.2 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 2

| Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 2 | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| Nom de la ressource proposée : _____ | | | | | |
| Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 2 possède ce qui suit : | | | | | |
| | | | GRILLE DES POINTS | RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE | |
| # | CRITÈRES COTÉS | POINTS MAXIMUMS | | EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE | INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ |
| SSD2-C.1 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du soutien d'un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un | /5 | 6 mois et plus d'expérience = 5 points | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | niveau supérieur. (L'expérience du soutien de réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.) | | | | |
| SSD2-C.2 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et du soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft pour fournir de l'aide aux clients en lien avec des incidents et des problèmes). | /6 | d'un an à 2 ans d'expérience = 2 points de 2+ à 3 ans d'expérience = 4 points plus de 3 ans d'expérience = 6 points | | |
| SSD2-C.3 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du travail dans un centre d'appels international de GI/TI (p. ex. fournir du soutien à distance, par courriel, clavardage ou téléphone, à des clients situés à l'extérieur du Canada). | /5 | d'un an à 2 ans d'expérience = 2 points de 2+ à 3 ans = 3 points plus de 3 ans = 5 points | | |
| MAXIMUM POINTS DISPONIBLES | | /16 | | | |
| MINIMUM DE POINTS REQUIS | | 11 | | | |
| SCORE TECHNIQUE DU SOUMISSIONNAIRE | | | | | |
| Nota: Les propositions qui ne satisfont pas à la note de passage minimale de 11 points pour la ressource proposée seront jugées non recevables. | | | | | |

1.3.3 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3

Nom de la ressource proposée : _____

Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit :

| | | | GRILLE DES POINTS | RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE | |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| # | CRITÈRES COTÉS | POINTS MAXIMUMS | | EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE | INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ |
| SSD3-C.1 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du soutien d'un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience du soutien de réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.) | /5 | 6 mois et plus d'expérience = 5 points | | |
| SSD3-C.2 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et du soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft pour fournir de l'aide aux clients en lien avec des incidents et des problèmes). | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| SSD3-C.3 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience du travail dans un centre d'appels international de GI/TI (p. ex. fournir du soutien à distance, par courriel, | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | clavardage ou téléphone, à des clients situés à l'extérieur du Canada). | | 15 points | | |
| SSD3-C.4 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a de l'expérience de la rédaction et de la mise à jour de documents (p. ex. processus, procédures et modèles de courriels) utilisés par les agents du centre d'appels de GI/TI. | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| SSD3-C.5 | Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose a l'expérience du triage de demandes de résolution d'incidents et de problèmes de GI/TI en étant affectée à un bureau de service. Le triage est l'évaluation et l'établissement de priorité des demandes en fonction de l'incidence et de l'urgence. | /15 | de 2 à 3 ans d'expérience = 5 points de 3+ à 5 ans d'expérience = 10 points plus de 5 ans d'expérience = 15 points | | |
| MAXIMUM POINTS DISPONIBLES | | /65 | | | |
| MINIMUM DE POINTS REQUIS | | 45 | | | |
| SCORE TECHNIQUE DU SOUMISSIONNAIRE | | | | | |
| Nota: Les propositions qui ne satisfont pas à la note de passage minimale de 45 points pour la ressource proposée seront jugées non recevables. | | | | | |

PIÈCE JOINTE 5.1

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

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, consulter le site Web du Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada.

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

Répondre aux questions A et B.

A. Cocher une seule case :

- ☐ A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- ☐ A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- ☐ A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur régi par le gouvernement fédéral assujetti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi.
- ☐ A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés permanents à temps plein et/ou à temps partiel au Canada.
- A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada.
- ☐ A5.1 Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi valide avec le Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada et que cet accord est en vigueur.

OU

- ☐ A5.2 Le soumissionnaire atteste qu'il a présenté le formulaire « Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi » (LAB1168) au Programme du travail d'Emploi et développement social Canada. 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.

B. Cocher une seule case :

- ☐ B1. Le soumissionnaire ne fait pas partie d'une coentreprise.

OU

- ☐ B2. Le soumissionnaire fait partie d'une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation » remplie. (Voir la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)