



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

**Bid Receiving
PWGSC
33 City Centre Drive
Suite 480C
Mississauga
Ontario
L5B 2N5
Bid Fax: (905) 615-2095**

**Request For a Standing Offer
Demande d'offre à commandes**

Regional Individual Standing Offer (RISO)
Offre à commandes individuelle régionale (OCIR)

Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services Canada, hereby requests a Standing Offer on behalf of the Identified Users herein.

Le Canada, représenté par le ministre des Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada, autorise par la présente, une offre à commandes au nom des utilisateurs identifiés énumérés ci-après.

Comments - Commentaires

THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT / DOCUMENT CONTIENT DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Public Works and Government Services Canada
Ontario Region
33 City Centre Drive
Suite 480
Mississauga
Ontario
L5B 2N5

Title - Sujet Centre national d'appels de service	
Solicitation No. - N° de l'invitation EQ732-190583/A	Date 2018-08-29
Client Reference No. - N° de référence du client EQ732-190583	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$TOR-304-7584
File No. - N° de dossier TOR-8-41040 (304)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2018-09-19	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
Delivery Required - Livraison exigée See Herein	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Adler Brooks, Julie	Buyer Id - Id de l'acheteur tor304
Telephone No. - N° de téléphone (905)615-2467 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA 4900 Yonge Street - 1st Floor Toronto Ontario M2N6A6 Canada	
Security - Sécurité This request for a Standing Offer does not include provisions for security. Cette Demande d'offre à commandes ne comprend pas des dispositions en matière de sécurité.	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 INTRODUCTION.....	3
1.2 SOMMAIRE	3
1.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	4
1.4 COMPTE RENDU.....	4
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES OFFRANTS.....	5
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	5
2.2 PRÉSENTATION DES OFFRES.....	5
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	5
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES	7
2.5 LOIS APPLICABLES.....	7
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES.....	8
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES	8
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....	10
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	10
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	10
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	12
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC L'OFFRE	12
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ÉMISSION D'UNE OFFRE À COMMANDES ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	12
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	14
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	14
PARTIE 7 – OFFRE À COMMANDES ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	15
A. OFFRE À COMMANDES	15
7.1 OFFRE.....	15
7.2 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	15
7.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	15
7.4 DURÉE DE L'OFFRE À COMMANDES	16
7.5 RESPONSABLES.....	16
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	17
7.7 UTILISATEURS DÉSIGNÉS	17
7.8 PROCÉDURES POUR LES COMMANDES	17
7.9 INSTRUMENT DE COMMANDE	18
7.10 LIMITE DES COMMANDES SUBSÉQUENTES	19
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	19
7.12 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	20
7.13 LOIS APPLICABLES.....	20
B. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	21
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	21
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	21

7.3	DURÉE DU CONTRAT	21
7.4	DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	21
7.5	PAIEMENT	21
7.6	INSTRUCTIONS POUR LA FACTURATION.....	22
7.7	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE	23
7.8	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS	23
7.9	MANIPULATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	23
ANNEXE A	24
	ÉNONCÉ DES TRAVAUX	24
ANNEXE B	27
	BASE DE PAIEMENT	27
ANNEXE C	30
	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité	30
ANNEXE D	33
	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....	33
ANNEXE E	35
	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	35
ANNEXE F	36
	ÉVALUATION	36
ANNEXE G	39
	GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES COTÉS.....	39
ANNEXE H	41
	INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	41
ANNEXE I	42
	RAPPORTS D'UTILISATION TRIMESTRIELS	42

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande d'offre à commandes (DOC) contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- | | |
|----------|---|
| Partie 1 | Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin; |
| Partie 2 | Instructions à l'intention des offrants : renferme les instructions relatives aux clauses et conditions de la DOC; |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des offres : donne aux offrants les instructions pour préparer leur offre afin de répondre aux critères d'évaluation spécifiés; |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation, les critères d'évaluation auxquels on doit répondre, ainsi que la méthode de sélection; |
| Partie 5 | Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir; |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité : comprend des exigences particulières auxquelles les offrants doivent répondre; et |
| Partie 7 | 7A, Offre à commandes, et 7B, Clauses du contrat subséquent : |
- 7A, contient l'offre à commandes incluant l'offre de l'offrant et les clauses et conditions applicables;
- 7B, contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat résultant d'une commande subséquente à l'offre à commandes.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, les Exigences relatives à la sécurité, les exigences en matière d'assurances, les renseignements additionnelles, l'Évaluation, les Grilles d'évaluation des critères cotés, les instruments de paiement électronique et le Formulaire des rapports d'utilisation trimestriels.

1.2 Sommaire

- 1.2.1 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a besoin d'une moyenne de 12 à un maximum de 40 ressources temporaires, bilingues, détenant une autorisation de sécurité de niveau fiabilité, qui travailleront par quarts au Centre national d'appels de service situé au 4900, rue Yonge, à Toronto (Ontario). Les ressources devront être fournies au besoin et sur demande à partir de la date d'émission de l'offre à commandes jusqu'au 31 juillet 2019, avec une option de prolongation pour trois périodes d'un an chacune. On prévoit émettre trois offres à commandes à la suite de la présente demande de soumissions.
- 1.2.2 Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).
- 1.2.3 Le besoin est limité aux services canadiens.
- 1.2.4 La présente DOC permet aux offrants d'utiliser le service Connexion postel offert par la Société canadienne des postes pour la transmission électronique de leurs offres. Les offrants doivent

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

consulter la partie 2 de la DOC, Instructions à l'intention des offrants, et la partie 3 de la DOC, Instructions pour la préparation des offres, pour obtenir de plus amples renseignements sur le recours à cette méthode.

1.3 Exigences relatives à la sécurité

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 d'assurances; et la Partie 7 – Offre à commandes et clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les offrants devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>.)

1.4 Compte rendu

Les offrants peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande d'offres à commandes. Les offrants devraient en faire la demande au responsable de l'offre à commandes dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande d'offres à commandes. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES OFFRANTS

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

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

Les offrants qui présentent une offre s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la DOC et acceptent les clauses et les conditions de l'offre à commandes et du ou des contrats subséquents.

Le document 2006 (2018-05-22) Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels, sont incorporées par renvoi à la DOC et en font partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2006, Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours
Insérer : 90 jours

2.2 Présentation des offres

Les offres doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date et à l'heure indiqués à la page 1 de la DOC. Les offrants doivent acheminer leur offre à l'endroit suivant :

Module de réception des soumissions – Approvisionnements pour la région de l'Ontario
33, City Centre Drive, bureau 480C
Mississauga (Ontario) L5B 2N5
TPSGC.ordreceptiondessoumissions-orbidreceiving.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca
(Aucune offre transmise directement à cette adresse de courriel ne sera acceptée. Le présent courriel vise simplement à ouvrir une conversation Connexion postel, conformément aux instructions uniformisées.)
905-615-2095

2.3 Ancien fonctionnaire

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

Définitions

Pour les 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 armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

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

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#) L.R., 1985 ch. S-24, dans la mesure où elle touche la 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, et 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.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que l'offrant est un ancien fonctionnaire touchant une pension?

Oui () Non ()

Si oui, l'offrant doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant cette information, les offrants acceptent que le statut de l'offrant retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que l'offrant est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

Oui () Non ()

Si oui, l'offrant doit fournir l'information suivante :

-
- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
 - b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
 - c. la date de la cessation d'emploi;
 - d. le montant du paiement forfaitaire;
 - e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
 - f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
 - g. nombre et 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 peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

2.4 Demandes de renseignements – demande d'offres à commandes

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit au responsable de l'offre à commandes au moins 7 jours civils avant la date de clôture de la demande d'offres à commandes (DOC). Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les offrants devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la DOC 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 à l'offrant de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les offrants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les offrants.

2.5 Lois applicables

L'offre à commandes et tout contrat découlant de l'offre à commandes seront interprétés et régis selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

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

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES

3.1 Instructions pour la préparation des offres

Si l'offrant choisit d'envoyer son offre par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des Instructions uniformisées 2006 incorporées par référence. Les offrants doivent soumettre leur offre dans une transmission unique. Le service Connexion postal a la capacité de transmettre plusieurs documents par transmission, jusqu'à un maximum de 1 Go par document.

Canada demande que les documents soient identifiés, groupés et présentés en sections distinctes comme suit :

Section I : Offre technique
Section II : Offre financière
Section III : Attestations

Si l'offrant choisit de transmettre son offre sur papier, le Canada demande que l'offre soit présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I : Offre technique (1 exemplaire papier)
Section II : Offre financière (1 exemplaire papier)
Section III : Attestations (1 exemplaire papier)

Si l'offrant fournit simultanément plusieurs copies de son offre à l'aide de méthodes de livraison acceptable, et en cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique transmise par le service Connexion postal et celui de la copie papier, le libellé de la copie électronique transmise par le service Connexion postal aura préséance sur le libellé des autres copies.

Les prix doivent figurer dans l'offre financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de l'offre.

Le Canada demande que les offrants suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur offre en format papier :

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

En avril 2006, le Canada a adopté une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement : la [Politique d'achats écologiques](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573) (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les offrants doivent :

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

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Section I : Offre technique

Dans leur offre technique, les offrants devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

Section II : Offre financière

Les offrants doivent présenter leur offre financière en conformité avec l'annexe B, Base de paiement.

3.1.1 Paiement électronique de factures - offre

Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter l'annexe H Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés.

Si l'annexe H 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.

3.1.2 Fluctuation du taux de change

[C3011T](#) (2013-11-06), Fluctuation du taux de change.

Section III: Attestations

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

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- a) Les offres seront évaluées par rapport à l'ensemble du besoin de la demande d'offre à commandes incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les offres.

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Voir l'annexe F.

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Voir l'annexe F.

4.1.2 Évaluation financière

4.1.2.1 Évaluation du prix de l'offre

Le prix de l'offre sera évalué en dollars canadiens, excluant les taxes applicables, FAB destination, incluant les droits de douane et les taxes d'accise canadiens.

L'offrant doit présenter un prix conformément à l'annexe B – Base de paiement dans son offre avant la clôture des soumissions.

L'offrant doit fournir un taux de facturation horaire ferme pour les heures normales de travail ainsi qu'un taux de facturation horaire ferme pour les travaux réalisés en dehors des heures normales de travail.

Le prix évalué correspondra au taux de facturation horaire ferme pour les heures normales de travail, multiplié par 18 720 heures, auquel on ajoutera le taux de facturation horaire ferme pour les travaux réalisés en dehors des heures normales de travail, multiplié par 4 680 heures.

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sure le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de points requis pour l'évaluation technique pour les critères R1 et R2.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 40 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 60 % sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 40 %.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 60%.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

[Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 40/60 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (40%) et du prix (60%)

EXEMPLE: Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique 40%) et du prix (60%)				
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	
Note technique globale	115/135	89/135	92/135	
Prix évalué de la soumission	\$55,000.00	\$50,000.00	\$45,000.00	
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 40 = 34.07$	$89/135 \times 40 = 26.37$	$92/135 \times 40 = 27.26$
	Note pour le prix	$45/55 \times 60 = 49.09$	$45/50 \times 60 = 54$	$45/45 \times 60 = 60$
Note combinée	83.16	80.37	87.26	
Évaluation globale	2e	3e	1er	

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les offrants doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'une offre à commandes leur soit émise.

Les attestations que les offrants remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une offre non recevable, aura le droit de mettre de côté une offre à commandes, ou de mettre l'entrepreneur en défaut s'il est établi qu'une attestation de l'offrant est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des offres, pendant la période de l'offre à commandes, ou pendant la durée du contrat.

Le responsable de l'offre à commandes aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations de l'offrant. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par le responsable de l'offre à commandes, l'offre sera déclarée non recevable ou entraînera la mise de côté de l'offre à commandes ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec l'offre

Les offrants doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur offre.

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

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les offrants doivent présenter avec leur offre, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que son offre ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.1.2 Attestations additionnelles requises avec l'offre

5.1.2.1 Attestation du contenu canadien

This procurement is limited to Canadian services.

The Offeror certifies that:

() the service offered is a Canadian service as defined in paragraph 2 of clause [A3050T](#).

5.1.2.1.1 SACC *Manual* clause [A3050T](#) (2014-11-27) Canadian Content Definition

5.2 Attestations préalables à l'émission d'une offre à commandes et renseignements supplémentaires

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

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#)

N° de l'invitation - Solicitation No.

EQ732-190583/A

N° de réf. du client - Client Ref. No.

EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID

tor304

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), l'offrant doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que son offre ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation d'offre

En présentant une offre, l'offrant atteste que l'offrant, et tout membre de la coentreprise si l'offrant est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF ») du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4) (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4>).

Le Canada aura le droit de déclarer une offre non recevable ou de mettre de côté l'offre à commandes, si l'offrant, ou tout membre de la coentreprise si l'offrant est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment d'émettre l'offre à commandes ou durant la période de l'offre à commandes.

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. Les conditions suivantes doivent être respectées avant l'émission de l'offre à commandes :
 - a) l'offrant doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7A – Offre à commandes;
 - b) les individus proposés par l'offrant et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7A – Offre à commandes;
 - c) l'offrant doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
2. On rappelle aux offrants d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'émission de l'offre à commandes, pour permettre à l'offrant retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion du responsable de l'offre à commandes.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les offrants devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

PARTIE 7 – OFFRE À COMMANDES ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

A. OFFRE À COMMANDES

7.1 Offre

L'offrant offre d'exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux reproduit à l'annexe A.

7.2 Exigences relatives à la sécurité

Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le Programme de sécurité des contrats) s'appliquent et font partie intégrante de l'offre à commandes.

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, 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, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de **TPSGC**.
3. L'entrepreneur ou l'offrant NE DOIT PAS emporter de renseignements ou de biens PROTÉGÉS 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 la respecte.
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).

7.3 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans l'offre à commandes et contrat(s) subséquent(s) 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) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

7.3.1 Conditions générales

[2005](#) (2017-06-21), Conditions générales – offres à commandes - biens ou services, s'appliquent à la présente offre à commandes et en font partie intégrante.

7.3.2 Offres à commandes - établissement des rapports

L'offrant doit compiler et tenir à jour des données sur les biens et services qu'il fournit au gouvernement fédéral dans le cadre de contrats découlant de l'offre à commandes. Ces données doivent comprendre tous les achats effectués par le Canada, y compris ceux payés au moyen d'une carte d'achat du Canada.

L'offrant doit fournir ces données conformément aux exigences en matière d'établissement de rapports décrites à l'annexe I intitulée « Rapports d'utilisation trimestriels ». Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée dans le rapport. Si aucun bien ou service n'a été fourni pendant une période donnée, l'offrant doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

Les données doivent être présentées tous les trimestres au responsable de l'offre à commandes.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1 août au 31 octobre
deuxième trimestre : du 1 novembre au 31 janvier
troisième trimestre : du 1 février au 30 avril
quatrième trimestre : du 1 mai au 31 juillet

Les données doivent être présentées au responsable de l'offre à commandes dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

7.4 Durée de l'offre à commandes

7.4.1 Période de l'offre à commandes

Des commandes subséquentes à cette offre à commandes pourront être passées et les services être rendus de la date d'émission de l'offre à commandes au 31 juillet 2019 inclusivement.

7.4.2 Prolongation de l'offre à commandes

Si l'utilisation de l'offre à commandes est autorisée au-delà de la période initiale, l'offrant consent à prolonger son offre pour trois périodes d'un an, soit du 1^{er} août 2019 au 31 juillet 2020, du 1^{er} août 2020 au 31 juillet 2021 et du 1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022, aux mêmes conditions et aux taux ou prix indiqués dans l'offre à commandes, ou aux taux ou prix calculés selon la formule mentionnée dans l'offre à commandes.

L'offrant sera avisé de la décision d'autoriser l'utilisation de l'offre à commandes pour une période prolongée par le responsable de l'offre à commandes 15 jours avant la date d'expiration de celle-ci. Une révision à l'offre à commandes sera émise par le responsable de l'offre à commandes.

7.5 Responsables

7.5.1 Responsable de l'offre à commandes

Le responsable de l'offre à commandes est :

Nom : Julie Adler Brooks
Titre : Agente principale d'approvisionnement
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
Direction : Approvisionnement – Région de l'Ontario
Adresse : 480C-33 City Center Drive, Mississauga ON L5B 2N5

Téléphone : 905-615-2467
Courriel : julie.adlerbrooks@tpsgc.gc.ca

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Le responsable de l'offre à commandes est chargé de l'émission de l'offre à commandes et de son administration et de sa révision, s'il y a lieu. En tant qu'autorité contractante, il est responsable de toute question contractuelle liée aux commandes subséquentes à l'offre à commandes passées par tout utilisateur désigné.

7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour l'offre à commandes est :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____
Télécopieur : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

Le chargé de projet représente le ministère ou organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre d'une commande subséquente à l'offre à commandes. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat subséquent.

7.5.3 Représentant de l'offrant

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____
Télécopieur : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

7.6 Divulcation proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

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

7.7 Utilisateurs désignés

L'utilisateur désigné autorisé à passer des commandes subséquentes à l'offre à commandes est :

Centre national d'appels de service – TPSGC
(Sera insérer lors de l'émissions de l'offres à commandes)

7.8 Procédures pour les commandes

Droit de premier refus

Les travaux prévus dans la présente offre à commandes seront réalisés au besoin et sur demande au moyen d'une commande subséquente. Les travaux décrits dans la commande subséquente doivent être conformes à la portée des travaux comprise dans l'offre à commandes.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Comme plus d'une offre à commandes a été émise pour ce besoin, l'utilisateur désigné communiquera avec l'offrant classé au premier rang. Si ce dernier confirme de vive voix ou par écrit qu'il est en mesure de satisfaire aux exigences, on procédera à une commande subséquente à l'offre à commandes de cet offrant. Si cet offrant confirme de vive voix ou par écrit qu'il n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences, ou s'il ne répond pas à l'utilisateur désigné dans un délai de 24 heures, l'utilisateur désigné communiquera alors avec l'offrant classé au deuxième rang. Ce processus sera suivi jusqu'à ce qu'un autre offrant soit en mesure de répondre aux exigences de la commande subséquente.

Si l'offrant ne peut pas fournir toutes les ressources nécessaires pour mener à bien la commande subséquente, l'utilisateur désigné communiquera avec l'offrant classé au rang suivant afin d'obtenir les ressources manquantes.

Un offrant pourrait aviser l'autorité contractante et le chargé de projet par écrit qu'il n'est pas en mesure d'exécuter des commandes subséquentes additionnelles en raison d'un engagement déjà convenu dans le cadre d'une commande subséquente. Dans un tel cas, aucune commande subséquente ne sera transmise à l'offrant jusqu'à ce qu'il avise l'autorité contractante et le chargé de projet par écrit qu'il est en mesure d'exécuter des commandes subséquentes additionnelles.

Processus de commande subséquente :

1. L'utilisateur désigné communiquera avec l'offrant et lui fournira une description du besoin devant faire l'objet d'une commande subséquente.
2. L'offrant doit répondre de vive voix ou par écrit dans un délai de 24 heures afin de confirmer qu'il s'affaira à trouver les ressources nécessaires pour la commande subséquente. De plus, il doit nommer les ressources dans un délai de 3 jours, et fournir le coût estimatif total proposé pour le besoin ainsi qu'une ventilation du coût établi conformément à la Base de paiement précisée dans l'offre à commandes.
3. L'utilisateur désigné ou l'autorité contractante transmettra ensuite à l'offrant une commande subséquente, par l'intermédiaire des instruments de commande énumérés à la clause 7.9 ci-après.
4. L'offrant ne doit pas commencer des travaux avant d'avoir reçu une commande subséquente autorisée de la part de l'utilisateur désigné ou de l'autorité contractante. L'offrant reconnaît que tous travaux exécutés avant de recevoir une commande subséquente le seront à ses propres risques.

Offres à commandes – Ordre de classement

Les offrants seront classés en fonction de leurs notes globales obtenues pendant l'évaluation.

Trois offres à commandes ont été émises à la suite de la demande d'offres à commandes de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dont le numéro est : EQ732-190583/A. L'ordre de classement des offrants est le suivant :

Entrepreneur classé au premier rang : _____

Entrepreneur classé au deuxième rang : _____

Entrepreneur classé au troisième rang : _____

7.9 Instrument de commande

Les travaux seront autorisés ou confirmés par le ou les utilisateur(s) désigné(s) à l'aide des formulaires dûment remplis ou de leurs équivalents, comme il est indiqué aux paragraphes 2 ou 3 ci-après, ou au moyen de la carte d'achat du Canada (Visa ou MasterCard) pour les besoins de faible valeur.

1. Les commandes subséquentes doivent provenir de représentants autorisés des utilisateurs désignés dans l'offre à commandes. Il doit s'agir de biens ou services ou d'une combinaison de biens et services compris dans l'offre à commandes, conformément aux prix et aux modalités qui y sont précisés.
2. Les formulaires suivants sont disponibles au site Web [Catalogue de formulaires](#) :
 - PWGSC-TPSGC 942 Commande subséquente à une offre à commandes
 - PWGSC-TPGSC 942-2 Commande subséquente à une offre à commandes (Livraison multiple)
 - PWGSC-TPSGC 944 Commande subséquente à plusieurs offres à commandes (anglais seulement)
 - PWGSC-TPSGC 945 Commande subséquente à plusieurs offres à commandes (français seulement)

ou

3. Un formulaire équivalent ou un document électronique de commande subséquente qui comprend à tous le moins les renseignements suivants :
 - le numéro de l'offre à commandes;
 - l'énoncé auquel les modalités de l'offre à commandes ont été intégrées;
 - la description et le prix unitaire de chaque article;
 - la valeur totale de la commande subséquente;
 - le point de livraison;
 - la confirmation comme quoi les fonds sont disponibles aux termes de l'article 32 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
 - la confirmation comme quoi l'utilisateur a été désigné dans le cadre de l'offre à commandes et qu'il détient l'autorisation d'établir un contrat.

7.10 Limite des commandes subséquentes

Les commandes individuelles subséquentes à l'offre à commandes ne doivent pas dépasser _____ \$ (taxes applicables incluses) (*sera insérer lors de l'émission de la DOC*).

7.11 Ordre de priorité des documents

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

- a) la commande subséquente à l'offre à commandes, incluant les annexes;
- b) les articles de l'offre à commandes;
- c) les conditions générales [2005](#) (2017-06-21), Conditions générales - offres à commandes - biens ou services
- d) les conditions générales [2035](#) (2018-06-21), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- e) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- f) l'Annexe B, Base de paiement;
- g) l'Annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;

N° de l'invitation - Solicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

- h) l'Annexe D, Exigences en matière d'assurance;
- i) l'offre de l'offrant en date du _____ (*sera insérer lors de l'émission de la DOC*).

7.12 Attestations et renseignements supplémentaires

7.12.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'offrant avec son offre ou préalablement à l'émission de l'offre à commandes (OC), ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions d'émission de l'OC et le non-respect constituera un manquement de la part de l'offrant. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée de l'offre à commandes et de tout contrat subséquent qui serait en vigueur au-delà de la période de l'OC.

7.12.2 Attestation du contenu canadien

Clause du *Guide des CCUA* [M3060C](#) (2008-05-12), Attestation du contenu canadien.

7.13 Lois applicables

L'offre à commandes et tout contrat découlant de l'offre à commandes doivent être interprétés et régis selon les lois en vigueur _____ et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

B. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent et font partie intégrante de tout contrat résultant d'une commande subséquente à l'offre à commandes.

7.1 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux décrits dans la commande subséquente à l'offre à commandes.

7.2 Clauses et conditions uniformisées

7.2.1 Conditions générales

2035 (2018-06-21), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3 Durée du contrat

7.3.1 Période du contrat

Les travaux doivent être réalisés durant la période du _____ au _____.

7.4 Divulcation proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

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

7.5 Paiement

7.5.1 Base de paiement

L'entrepreneur sera payé pour les travaux exécutés, conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à une limitation des dépenses de _____ \$ (*comme il est énoncé dans le document de commande subséquente*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

7.5.2 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$ (*comme il est énoncé dans le document de commande subséquente*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. 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 les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,
- selon la première de ces conditions à se présenter.
3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

7.5.3 Paiement mensuel

Clause du *Guide des CCUA* [H1008C](#) (2008-05-12), Paiement mensuel.

7.5.4 Clauses du *Guide des CCUA*

Clause du *Guide des CCUA* [A9117C](#) (2007-11-30), T1204 – demande directe du ministère client.

Clause du *Guide des CCUA* [C0711C](#) (2008-05-12), Contrôle du temps.

7.5.5 Paiement électronique de factures – commande subséquente

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

- a. Carte d'achat Visa ;
- b. Carte d'achat MasterCard ;
- c. Dépôt direct (national et international) ;
- d. Échange de données informatisées (EDI) ;
- e. Virement télégraphique (international seulement) ;
- f. Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$).

7.6 Instructions pour la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

Chaque facture doit être appuyée par:

- a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.
 - b. Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

7.7 Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe D. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance 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.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit 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 et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. Pour les soumissionnaires établis au Canada, l'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada, cependant, pour les soumissionnaires établis à l'étranger, la couverture d'assurance doit être prise avec un assureur détenant une cote A.M. Best d'au moins « A- ». L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

7.8 Ressortissants étrangers

Clause du *Guide des CCUA* [A2000C](#) (2006-06-12), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien).

OU

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

7.9 Manipulation de renseignements personnels

Clause du *Guide des CCUA* [A9113C](#) (2014-11-27), Manipulation de renseignements personnels.

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1. Contexte

Le Centre national d'appels de service (CNAS) est situé au 4900, rue Yonge, à Toronto. Il est ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année et il compte plus de 35 employés qui se relaient au gré de quarts de travail variables.

Chaque année, le CNAS traite plus de 2 300 000 appels de service électroniques et téléphoniques provenant de ministères partout au Canada. Les appels de service ainsi traités portent principalement sur une vaste gamme d'enjeux entourant l'entretien des immeubles, comme le chauffage, les ascenseurs, la sécurité, les incendies, les inondations et les pannes de courant ainsi que sur d'autres services spécialisés. Tous les agents de centre d'appels du CNAS traitent autant les appels de service entrants que les appels sortants.

Le quart de travail normal compte 8 heures consécutives par jour avec une pause repas d'une demi-heure, 5 jours par semaine. On peut allonger les quarts de travail ou ajouter une 6^e journée de travail en fonction des besoins opérationnels. Le CNAS a besoin que son personnel effectue des quarts de travail et travaille les fins de semaine et les jours fériés, puisque le centre d'appels ne ferme jamais.

2. Besoin

- 2.1 On a besoin de personnel temporaire, au fur et à mesure des besoins, afin de répondre aux besoins en dotation du CNAS.
- 2.2 L'offrant doit fournir un nombre de ressources temporaires pouvant varier d'une seule à 40 ressources. Le nombre normal de ressources temporaires s'établira à environ 12 ressources pendant la période de l'offre à commandes.
- 2.3 Responsabilités de l'offrant

L'offrant doit :

- 2.3.1 s'abstenir de facturer le Canada pour des ressources fournies qui ne respectent pas les critères dans les 10 premiers jours ouvrables consécutifs après leur arrivée sur le site;
- 2.3.2 sélectionner et évaluer les ressources temporaires éventuelles pour s'assurer qu'elles satisfont aux critères énumérés au point 2.4 (Ressources de l'offrant), y compris en ce qui a trait à la cote de fiabilité qu'ils doivent obtenir avant de pouvoir se présenter sur place;
- 2.3.3 au fur et à mesure des besoins, fournir un nombre de ressources temporaires qualifiées pouvant varier d'une seule à 40 ressources (nombre normal d'environ 12 ressources) qui travailleront sur place, au 4900, rue Yonge, ou, au besoin, dans des bureaux satellites situés dans un rayon de 40 km autour du 4900, rue Yonge;
- 2.3.4 fournir le curriculum vitæ de chaque ressource temporaire avant qu'elle ne se présente sur place;
- 2.3.5 assurer l'encadrement et la discipline des ressources temporaires en suivant les conseils de l'équipe de gestion du CNAS;

- 2.3.6 répondre à la correspondance et aux appels téléphoniques du CNAS dans un délai de 48 heures;
- 2.3.7 traiter et résoudre les demandes de clarifications dans un délai de 72 heures;
- 2.3.8 se réunir avec le CNAS tous les mois tant qu'il y a des commandes subséquentes actives par rapport à l'offre à commandes.

2.4 Ressources de l'offrant

Les ressources temporaires proposées par l'offrant doivent satisfaire aux critères ci-dessous :

2.4.1 Exigences linguistiques

Les ressources doivent être bilingues dans les deux langues officielles, l'anglais et le français, ce que les ressources démontrent par l'atteinte du niveau B en compréhension de l'écrit; du niveau B en expression écrite et du niveau C en interaction orale. (Vous trouverez la description des niveaux de compétence linguistique dans les présentes.)

2.4.2 Exigences relatives à la sécurité

Les ressources doivent avoir une attestation de niveau « Cote de fiabilité ».

2.4.3 Expérience

Les ressources doivent posséder :

- a. au moins six mois d'expérience en service à la clientèle;
- b. de l'expérience de l'utilisation des logiciels de la suite *Microsoft Office*, plus particulièrement *Outlook*, *Word* et *Excel* au niveau intermédiaire.

2.4.4 Autres exigences

- a. Les ressources doivent être disposées à réaliser des quarts de travail complets de 8 heures par rotation sur un horaire de 24 heures par jour, 7 jours par semaine, incluant les fins de semaine et les jours fériés. Un quart de 8 heures compte 7,5 heures de travail et une pause-repas d'une demi-heure. Les ressources doivent être disposées à réaliser des quarts de travail plus courts ou à travailler des heures supplémentaires, au besoin;
- b. Les ressources doivent avoir la capacité manifeste à résoudre des problèmes et faire preuve de discernement;
- c. Les ressources doivent avoir une vitesse de frappe d'au moins 40 mots par minute;
- d. Les ressources doivent avoir au moins 2 références professionnelles d'employeurs pour les 2 dernières années. Ces références doivent avoir été vérifiées, y compris en ce qui a trait à la ponctualité et à la fiabilité.

3. Responsabilité du CNAS

- 3.1 Pendant leurs 10 premiers jours de travail avant l'achèvement de la formation, les ressources temporaires seront étroitement surveillées afin de s'assurer qu'elles satisfont aux critères. Les

préoccupations seront portées à l'attention de l'offrant, qui devra apporter les correctifs nécessaires.

- 3.2 Toutes les lacunes des ressources temporaires ou les problèmes constatés chez ces personnes seront signalés à l'offrant afin que des discussions aient lieu ou que des mesures soient prises, pendant toute la durée de l'offre, et plus particulièrement pendant les 10 premiers jours de travail, afin de s'assurer que ces ressources temporaires satisfont aux critères énumérés au point 2.4.
- 3.3 Le CNAS fournira un maximum de 8 semaines de formation aux ressources temporaires. Après avoir satisfait aux exigences nécessaires en matière de formation, les ressources temporaires seront intégrées à la rotation d'horaires régulière.

4. Description des niveaux de compétences linguistiques

Les exigences en matière de bilinguisme (niveaux d'anglais et de français) sont décrites ci-dessous.

NIVEAU B

Compréhension écrite

Capacité de comprendre la plupart des textes de nature descriptive ou factuelle portant sur des sujets liés au travail; capacité de saisir l'idée principale de la plupart des textes connexes, de repérer des renseignements précis et de distinguer les idées principales des idées secondaires.

Expression écrite

Capacité de rédiger de courts textes descriptifs ou factuels en langue seconde; capacité de maîtriser le vocabulaire et la grammaire afin de traiter l'information explicite portant sur des sujets liés au travail.

NIVEAU C

Interaction orale

Capacité de fournir des descriptions et des explications détaillées; capacité de traiter de questions hypothétiques; capacité d'appuyer une opinion, de défendre un point de vue ou de justifier une action; capacité de donner conseils et avis; capacité de gérer des situations complexes liées au travail.

NIVEAU C+ - maîtrise absolue de la langue

ANNEXE B

BASE DE PAIEMENT

Les taux indiqués doivent être des taux horaires fermes tout compris, en dollars canadiens, taxes applicables en sus, destination FAB, et comprendre les droits de douane et les taxes d'accise canadiens.

** Les éléments en italique sont fournis à des fins d'évaluation seulement, et seront enlevés au moment d'émettre l'offre à commandes.*

L'offrant doit remplir les tableaux relatifs à la facturation ci-après. À défaut de remplir toutes les cases du tableau, la proposition de l'offrant sera déclarée non recevable, et ne sera pas étudiée plus avant.

Le taux de rémunération des personnes employées par le Canada est établi dans une convention collective accessible au grand public à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/coll_agre/rates-taux-fra.asp.

Les prix utilisés aux fins de l'évaluation seront calculés comme suit : Prix évalué = sous-total 1 + sous-total 2 + sous-total 3 + sous-total 4.

Les heures normales de travail sont du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h.

1. Période ferme

Tableau 1.1 Année ferme 1 – De la date d'émission de l'offre à commandes au 31 juillet 2019

Niveau de classification	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources (A)	Quantité estimative d'heures normales** (B)	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources réalisant des travaux en dehors des heures normales de travail (C)	Quantité estimative d'heures** (D)	(A × B) + (C × D) = Total calculé
AS-01	\$	18 720	\$	4 680	
<i>Sous-total 1 :</i>					

2. Périodes d'option

Tableau 2.1 Année d'option 1 – Du 1^{er} août 2019 au 31 juillet 2020

Niveau de classification	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources (A)	Quantité estimative d'heures normales** (B)	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources réalisant des travaux en dehors des heures normales de travail (C)	Quantité estimative d'heures** (D)	(A × B) + (C × D) = Total calculé
AS-01	\$	18 720	\$	4 680	

<i>Sous-total 2 :</i>	
-----------------------	--

Tableau 2.2 Année d'option 2 – Du 1^{er} août 2020 au 31 juillet 2021

Niveau de classification	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources (A)	Quantité estimative d'heures normales** (B)	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources réalisant des travaux en dehors des heures normales de travail (C)	Quantité estimative d'heures** (D)	(A × B) + (C × D) = Total calculé
AS-01	\$	18 720	\$	4 680	
<i>Sous-total 3 :</i>					

Tableau 2.3 Année d'option 3 – Du 1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022

Niveau de classification	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources (A)	Quantité estimative d'heures normales** (B)	Taux de facturation horaire ferme pour les ressources réalisant des travaux en dehors des heures normales de travail (C)	Quantité estimative d'heures** (D)	(A × B) + (C × D) = Total calculé
AS-01	\$	18 720	\$	4 680	
<i>Sous-total 4 :</i>					

**** Quantité estimative** – La quantité estimative est fondée sur l'utilisation historique et sur l'utilisation prévue pour l'offre à commandes proposée. Cette estimation est donnée de bonne foi et ne représente pas une entente de la part du Canada à l'égard de la quantité estimative.

1) Heures supplémentaires et jours fériés :

L'entrepreneur pourrait devoir fournir des ressources pour faire des heures supplémentaires. Selon les besoins, le chargé de projet (ou son représentant) fera part à l'entrepreneur par écrit de tout besoin de faire des heures supplémentaires. Le Canada n'est pas responsable des coûts liés aux heures supplémentaires qui ne sont pas préalablement autorisées par le chargé de projet. Les heures supplémentaires doivent être facturées conformément aux lois provinciales et appliquées au taux de rémunération horaire.

Les indemnités liées aux jours fériés et aux congés annuels sont, comme il est prescrit par la loi de la province de l'Ontario, la responsabilité exclusive de l'entrepreneur.

2) Déplacements :

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Les taux fermes ci-dessus englobent les frais de déplacement à destination ou en provenance du 4900, rue Yonge, Toronto, et de tout site temporaire dans la région du Grand Toronto (dans un rayon de 40 km du 4900, rue Yonge).

3) Heures entamées :

Pour ce qui est du temps travaillé qui totalise moins d'une heure, le taux de facturation horaire sera calculé au prorata afin de tenir compte de la durée réelle du travail, arrondie à la tranche de 15 minutes la plus proche (par exemple, 0,25, 0,5 ou 0,75 heure).

Prix évalué : _____ \$

(Prix évalué = sous-total 1 + sous-total 2 + sous-total 3 + sous-total 4)

N° de l'invitation - Solicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE C

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

 Government of Canada / Gouvernement du Canada		Contract Number / Numéro du contrat 20190583
		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 Public Works and Government Services Canada	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction RPB	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail Temp Help Services, Bilingual call centre reps		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? / Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? / Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)	<input type="checkbox"/> No / Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. / Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? / S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED





Contract Number / Numéro du contrat 20190583
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 FIABILITÉ	<input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET- SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMPLACEMENTS			

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

N° de l'invitation - Solicitation No.
 EQ732-190583/A
 N° de réf. du client - Client Ref. No.
 EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
 File No. - N° du dossier
 TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
 tor304
 N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS



Contract Number / Numéro du contrat 20190583
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(les) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.
12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité UNCLASSIFIED
--



ANNEXE D

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

Assurance de responsabilité civile commerciale

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale 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.
2. 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 complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
 - d. Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre 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 la pleine mesure de la couverture prévue. 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 émise à chacun d'eux.
 - f. Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
 - g. Les employés et (s'il y a lieu) 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 (CSPAAT) ou par un programme semblable).
 - i. Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les 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 type.
 - j. Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.

-
- 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. Assurance automobile des non-proprétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
- m. Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la [Loi sur le ministère de la Justice](#), L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

Pour la province de Québec, envoyer à l'adresse suivante :

*Directeur
Direction du droit des affaires
Bureau régional du Québec (Ottawa)
Ministère de la Justice
284, rue Wellington, pièce SAT-6042
Ottawa (Ontario) K1A 0H8*

Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :

*Avocat général principal
Section du contentieux des affaires civiles
Ministère de la Justice
234, rue Wellington, Tour de l'Est
Ottawa (Ontario) K1A 0H8*

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris) au nom du Canada.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE E

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Gestionnaire de compte

Le nom et un bref profil du gestionnaire de compte directement responsable du compte du CNAS, y compris les rôles et responsabilités que l'entrepreneur entend confier à ce gestionnaire de compte.

Nom : _____ Titre : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Rôles et responsabilités proposés :

ANNEXE F

ÉVALUATION

A. Critères techniques obligatoires

Les offrants doivent démontrer dans leur proposition qu'ils respectent toutes les exigences obligatoires.

Les propositions qui ne répondent pas à tous les critères obligatoires seront rejetées d'emblée et jugées non recevables.

N° du critère	Description	N° de la page correspondant aux renseignements dans la soumission
O1	L'offrant doit fournir un profil de la société démontrant son savoir et son expérience en matière de prestation de services de centre d'appels semblables à ceux définis dans l'Énoncé des travaux – Annexe A.	
O2	L'offrant doit démontrer qu'il possède au moins 2 années consécutives d'expérience, au cours des 6 années qui précèdent la date de clôture de la présente demande de propositions, dans les centres d'appels de taille similaire ou supérieure à celle du CNAS. Aux fins de la présente exigence, un centre d'appels de « taille similaire » est défini comme un centre d'appels auquel la société a fourni pas moins de 10 personnes à un moment donné dans une période d'au moins 6 mois pour répondre à des demandes sous forme d'appels entrants.	

Seules les offres qui satisfont aux critères techniques obligatoires seront évaluées en fonction des critères cotés.

B. Critères techniques cotés

N° du critère	Description	N° de la page correspondant aux renseignements dans la soumission
C1	<u>Gestion de la qualité et des relations</u> – note maximale : 30; note de passage : 24. A. Stratégie de gestion des relations Les offrants devraient démontrer ce qui suit, y compris les lignes de communication avec leur propre structure d'entreprise et SPAC : 1. comment ils traiteront les plaintes relatives au recrutement et à la	

	<p>qualité du service;</p> <p>2. comment ils communiqueront de manière uniforme et efficace.</p> <p>B. Contrôle de la qualité</p> <p>L'offrant devrait fournir ce qui suit :</p> <p>1. Contrôle de la qualité – Pour s'assurer que la qualité des candidats est compatible avec les normes en matière de qualité de service et avec les exigences linguistiques. L'offrant devrait fournir ce qui suit :</p> <p>a. ses méthodes d'évaluation des compétences linguistiques;</p> <p>b. les normes et les procédures d'essai;</p> <p>c. les techniques d'entrevue structurée et les processus d'évaluation des compétences.</p> <p>2. L'exécution rapide et efficace des activités nécessaires pour combler les besoins imprévus en recrutement.</p> <p>3. Les méthodes de remplacement des membres de l'équipe qui ne satisfont pas aux normes de rendement.</p>	
C2	<p>Gestion des risques – note maximale : 36; note de passage : 24.</p> <p>Une gestion efficace des risques permettra de réduire les effets des risques sur l'exécution de l'offre à commandes. Le CNAS a relevé 6 risques liés au présent besoin.</p> <p>Pour chacun de ces risques, le soumissionnaire devrait décrire :</p> <p>1. sa compréhension du risque, son évaluation de l'importance du risque, les répercussions possibles et la probabilité que le risque se matérialise (« faible », « moyenne » ou « élevée »);</p> <p>2. la manière dont il entend surveiller et contrôler le risque.</p> <p>Risque 1 – Faculté d'adaptation et capacité</p> <p>Incapacité de l'offrant à gérer la taille, la portée et les augmentations de volume dues à une croissance (régulière ou soudaine) qui pourrait accroître considérablement la demande de ressources.</p> <p>Risque 2 – Capacité d'attirer la main-d'œuvre</p> <p>Incapacité à attirer des membres qualifiés pour les équipes en raison du manque de candidats qualifiés disponibles dans la région géographique.</p> <p>Risque 3 – Maintien en poste</p> <p>Incapacité à maintenir en poste des membres d'équipe qualifiés pour soutenir l'atteinte des objectifs opérationnels (répercussions sur les coûts de recrutement continu, de formation et de perfectionnement).</p> <p>Risque 4 – Présence/absentéisme</p> <p>Répercussions des absences non contrôlées et imprévues sur la prestation des services.</p> <p>Risque 5 – Risques liés à la sécurité</p> <p>1. Intrusions dans les bases de données confidentielles ou utilisation non autorisée de ces bases de données par les membres de l'équipe</p>	

N° de l'invitation - Solicitation No.

EQ732-190583/A

N° de réf. du client - Client Ref. No.

EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID

tor304

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

	<p>de l'offrant;</p> <ol style="list-style-type: none">2. Bris de la confidentialité des appels et des appelants;3. Utilisation inappropriée d'Internet ou des réseaux électroniques d'une manière qui pourrait nuire à la réputation du service, du CNAS ou du gouvernement du Canada. <p>Risque 6 – Gestion de problèmes – Dotation</p> <p>Incapacité à éviter ou à résoudre en temps opportun les problèmes urgents en matière de dotation.</p>	
--	--	--

ANNEXE G

GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES COTÉS

Les réponses de l'offrant aux critères cotés détaillés à l'**annexe F** seront évaluées comme suit :

C1 – Gestion de la qualité et des relations (nombre de points maximum : 30; seuil de passage : 24)

Critère	0 point (non-respect du critère)	3 points (critère partiellement respecté)	6 points (respect du critère)
L'offrant a démontré comment il traitera les plaintes relatives au recrutement et à la qualité du service.	Non décrit	Les renseignements démontrent une compréhension de base et la capacité de respecter les exigences. Les renseignements ne sont pas clairs et nécessitent une clarification.	L'information est claire et complète et démontre la compréhension et la capacité de satisfaire aux exigences. Elle est bien détaillée.
L'offrant a démontré comment il communiquera de manière uniforme et efficace.	Non décrit	Les renseignements démontrent une compréhension de base et la capacité à respecter les exigences. Les renseignements ne sont pas clairs et nécessitent une clarification.	L'information est claire et complète et démontre la compréhension et la capacité de satisfaire aux exigences. Elle est bien détaillée.
Contrôle de la qualité : <ul style="list-style-type: none"> Méthodes d'évaluation des compétences linguistiques (max. de 1,5 point) Normes et procédures d'essai (max. de 1,5 point) Techniques d'entrevue structurée (max. de 1,5 point) Processus d'évaluation des compétences (max. de 1,5 point) 	Non décrit	Partiellement respecté; démontre des contrôles de la qualité basiques; ne démontre pas de manière exhaustive comment les contrôles de la qualité qui assurent la qualité des recrutements respectent la qualité de service exigée; pas clair, des précisions sont nécessaires.	Entièrement respecté; démontre des contrôles de la qualité exhaustifs; démontre comment les contrôles de la qualité qui assurent la qualité des recrutements respectent la qualité de service exigée; clair et complet, aucunes précisions ne sont nécessaires.
Reviement pour les besoins en recrutement imprévus	Non décrit	Ne démontre pas pleinement sa capacité à répondre rapidement aux besoins imprévus. Pas clair ou des précisions sont nécessaires.	Démontre pleinement sa capacité à répondre rapidement aux besoins imprévus. Clair et complet; aucune précision n'est nécessaire.
Évaluation de la norme de rendement et mesure de suivi	Non décrit	Processus en place; pas entièrement décrits; pas clair ou des précisions sont nécessaires.	Les processus en place démontrent clairement la capacité à remplacer les membres de l'équipe qui

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

			ne satisfont pas aux normes de rendement; clair et complet; aucune précision n'est nécessaire.
--	--	--	--

C2 Gestion des risques (max. de points : 36; seuil de passage : 24 points)

Chaque risque sera évalué comme suit :

Critère	0 point (non-respect du critère)	3 points (critère partiellement respecté)	6 points (respect du critère)
Risques 1 à 6 (pour chaque risque)	Risque non évalué en matière d'importance; répercussion et probabilité d'occurrence. Ne répond pas aux mesures pour réduire ou éliminer le risque.	Risque évalué en matière d'importance; répercussion et probabilité d'occurrence; démontre une stratégie de gestion des risques de base; ne satisfait pas pleinement à la stratégie pour réduire ou éliminer le risque; ou la stratégie ne démontre pas entièrement comment le risque serait réduit ou éliminé; ne décrit pas clairement comment les risques seront surveillés et contrôlés tout au long de la vie de l'offre à commandes.	Risque évalué en matière d'importance; répercussion et probabilité d'occurrence; démontre une stratégie de gestion des risques exhaustive; satisfait pleinement à la stratégie pour réduire ou éliminer le risque qui démontre clairement comment le risque serait réduit ou éliminé; décrit clairement comment les risques seront surveillés et contrôlés tout au long de la vie de l'offre à commandes.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE H

INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

L'offrant 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\$)

N° de l'invitation - Sollicitation No.
EQ732-190583/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
EQ732-190583

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
TOR-8-41040

Id de l'acheteur - Buyer ID
tor304
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE I

RAPPORTS D'UTILISATION TRIMESTRIELS

Le rapport doit comprendre les renseignements suivants :

N° de l'offre à commandes							
Titre : Offre à commandes individuelle et régionale de services d'aide temporaire pour le Centre national d'appels de service							
Période du rapport (trimestriel) du _____ au _____							
N° de la commande subséquente	Nom de la ressource	Date de début	Date de fin	Total des heures normales facturables	Total des heures facturables pour le travail effectué en dehors des heures normales	Total de la valeur de la commande subséquente	Remarques
Total						_____ \$	

Renseignements supplémentaires :

En plus des renseignements ci-dessus, on demande à l'offrant de fournir les renseignements suivants lorsqu'il présente son rapport trimestriel. S'il omet des renseignements, le responsable de l'offre à commandes se réserve le droit de les lui demander en tout temps :

- une liste de toutes les commandes subséquentes pour la période du rapport;