



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

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

11 Laurier St. / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

LETTER OF INTEREST

LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

**Communication Procurement Directorate/Direction de
l'approvisionnement en communication**

360 Albert St./ 360, rue Albert

12th Floor / 12ième étage

Ottawa

Ontario

K1A 0S5

Title - Sujet Services d'orientation téléphonique	
Solicitation No. - N° de l'invitation G9292-170324/C	Date 2018-10-04
Client Reference No. - N° de référence du client G9292-17-0324	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$CY-007-75582
File No. - N° de dossier cy007.G9292-170324	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2018-11-02	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Westall, Susan	Buyer Id - Id de l'acheteur cy007
Telephone No. - N° de téléphone (613) 949-8350 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: EMPLOYMENT AND SOCIAL DEVELOPMENT CANADA NCR 300 Sparks Street Ottawa Ontario K1A0J6 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

RÉSUMÉ DES RENSEIGNEMENTS CLÉS

TITRE DE LA DDQ	Services de centre de contact 1 800 O-Canada
AUTORITÉ RESPONSABLE DE L'APPROVISIONNEMENT	L'autorité responsable de l'approvisionnement dans le cadre de la DDQ est Services publics et Approvisionnement Canada (l'« autorité responsable de l'approvisionnement »).
PERSONNE-RESSOURCE DU CANADA	Susan Westall Susan.westall@pwgsc.gc.ca 613-949-8350
DATE LIMITE DE PRÉSENTATION DES RÉPONSES	Le 2 novembre 2018 avant 14h00 HAE
ADRESSE DE LIVRAISON	L'adresse de livraison des copies papier est la suivante : Réception des soumissions – TPSGC 11, rue Laurier, Phase III, Place du Portage Pièce 0B2 Gatineau, Québec K1A 0S5 Canada L'adresse de courriel Epost est : TPSGC.DGAreceptiondessoumissions-ABBidReceiving.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	Les demandes de renseignements relatives à la présente DDQ devraient être présentées à l'autorité responsable de l'approvisionnement au plus tard 10 jours civils avant la date limite de présentation des Réponses.
PARTIES INADMISSIBLES	Voir le paragraphe 15.4 de l'annexe E.
SURVEILLANT DE L'ÉQUITÉ	KPMG

Table des matières

1	SURVOL DU PROJET	5
1.1	OBJET DE LA DDQ	5
1.2	CONTENU DE LA DDQ	5
1.3	ADMISSIBILITÉ À PARTICIPER À LA DDQ	6
1.4	DESCRIPTION DU PROJET	6
1.4.1	<i>Contexte du Projet</i>	6
1.4.2	<i>Objectifs du Projet</i>	7
1.4.3	<i>Environnement cible</i>	8
1.5	ENTITÉS CLÉS	9
1.5.1	<i>Équipe de Projet du Canada</i>	9
1.5.2	<i>Surveillant de l'équité</i>	9
2	PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT	10
2.1	PROCESSUS EN DEUX ÉTAPES	10
2.2	PREMIÈRE ÉTAPE : DEMANDE DE QUALIFICATION (DDQ)	10
2.3	DEUXIÈME ÉTAPE : DEMANDE DE PROPOSITIONS (DDP)	10
2.4	ÉCHÉANCIER D'APPROVISIONNEMENT PRÉVU	11
2.5	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PENDANT L'ÉTAPE DE LA DDQ	11
2.6	SÉANCE D'INFORMATION	12
2.7	SÉCURITÉ	12
3	INSTRUCTIONS POUR LA PRODUCTION DE LA RÉPONSE	13
3.1	PRÉSENTATION DES RÉPONSES	13
3.1.1	<i>Réponses en retard</i>	13
3.2	MODIFICATION DES RÉPONSES	14
3.3	RETRAIT DE RÉPONSES	14
3.4	MODÈLE ET CONTENU DES RÉPONSES	14
3.5	INSTRUCTIONS DE PRÉSENTATION	14
3.6	DEMANDE DE DÉCISION ANTICIPÉE	15
3.7	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	16
4	ÉVALUATION	17
4.1	DÉROULEMENT DE L'ÉVALUATION	17
4.1.1	<i>Processus de conformité des Réponses en phases</i>	17
4.2	SÉLECTION DES RÉPONDANTS QUALIFIÉS	20
4.3	ENQUÊTES SUPPLÉMENTAIRES ET DILIGENCE RAISONNABLE DU CANADA	20
4.3.1	<i>Évaluation de la viabilité financière</i>	21
4.4	INVITATION À SIGNER LA CONVENTION DE SOUMISSION	22
4.5	AVIS ET COMPTE RENDU D'ÉVALUATION	22
	ANNEXE A – DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION	24
1	SIGLES/ACRONYMES	24
2	DÉFINITIONS	25
	ANNEXE B – FORMULAIRES ET ATTESTATIONS	34
	FORMULAIRE B-1 : FORMULAIRE CADRE DE PRÉSENTATION DES RÉPONSES À LA DDQ	35
	FORMULAIRE B-2 : DÉCLARATION DE COENTREPRISE/CONSORTIUM	37
	FORMULAIRE B-3 : PROFIL DU RÉPONDANT	38

ANNEXE C – CRITÈRES D’ÉVALUATION ET EXIGENCES RELATIVES À LA SOUMISSION	39
1.0 INSTRUCTIONS AUX RÉPONDANTS	39
2.0 DESCRIPTION SOMMAIRE DU MODE D’ÉVALUATION PRÉVU PAR LA DDQ.....	39
3.0 ÉVALUATION TECHNIQUE.....	40
3.1 Critères techniques obligatoires.....	40
3.2 Critères techniques notés.....	45
3.3 Annexe C-1 : Formulaires de référence du projet.....	58
ANNEXE D – ÉCHELLES APPLICABLES AUX CRITÈRES D’ÉVALUATION NOTÉS	72
ANNEXE E – INSTRUCTIONS À L’INTENTION DES RÉPONDANTS (DDQ)	75
1.0 INTERPRÉTATION	75
2.0 INTÉGRALITÉ DES EXIGENCES	75
3.0 LOIS APPLICABLES	76
4.0 PRÉSENCE DES DOCUMENTS	76
5.0 AUCUNE CESSIION.....	76
6.0 DROITS DE L’AUTORITÉ RESPONSABLE DE L’APPROVISIONNEMENT.....	76
7.0 PRÉSENTATION DES RÉPONSES	77
8.0 TRANSMISSION PAR CONNEXION POSTEL	77
9.0 RÉPONSES EN RETARD À LA DDQ	78
10.0 REJET DES RÉPONSES.....	79
11.0 FRAIS RELATIFS À LA RÉPONSE	79
12.0 DISPOSITIONS RELATIVES À L’INTÉGRITÉ	80
13.0 CODE DE CONDUITE POUR L’APPROVISIONNEMENT	81
14.0 INTERDICTION DE COMMUNICATION	81
15.0 CONFLIT D’INTÉRÊTS – AVANTAGE INDU	81
16.0 CHANGEMENTS APPORTÉS À L’ÉQUIPE DU RÉPONDANT	82
17.0 LOI SUR L’ACCÈS À L’INFORMATION.....	83
18.0 NON-DIVULGATION.....	83
19.0 INTENTION DE LA DDQ.....	83
20.0 EXCLUSIVITÉ	84
21.0 DILIGENCE APPROPRIÉE DU RÉPONDANT.....	84
22.0 CAPACITÉ JURIDIQUE	84
ANNEXE F – FORMULAIRE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	85
ANNEXE G – CONVENTION DE SOUMISSION DE LA DDP	86
1.0 INTRODUCTION.....	86
2.0 TERMES DÉFINIS.....	86
3.0 PARTICIPATION	86
4.0 CONFIDENTIALITÉ	87
5.0 COMMUNICATIONS AU PUBLIC	89
6.0 DIVISIBILITÉ	89
7.0 APPLICABILITÉ	89
8.0 LOIS APPLICABLES	89
ANNEXE H – GUIDE DE SÉCURITÉ DE LA DDQ	91
1.0 EXIGENCES EN MATIÈRE D’ATTESTATION DE SÉCURITÉ POUR L’ÉTAPE DE LA DDQ	91
2.0 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR L’ÉTAPE DE LA DDP	91
3.0 ATTRIBUTION DU CONTRAT	91
4.0 DÉBUT DU PROJET	92
5.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LES PROCÉDURES ET RESPONSABILITÉS RELATIVES AUX DEMANDES	92
6.0 DEMANDE DE PARRAINAGE	92

ANNEXE I – LISTE DE VÉRIFICATION ADMINISTRATIVE	93
ANNEXE J – ÉNONCÉ DES BESOINS	94
ANNEXE J.1 – HISTORIQUE DES VOLUMES D’APPELS ET DE LA DOTATION DU CENTRE DE CONTACT	95
ANNEXE J.2 – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)	96

1 SURVOL DU PROJET

1.1 Objet de la DDQ

Le Canada publie la présente demande de qualification (DDQ) relativement au Projet décrit de façon générale au paragraphe 1.4 ci-dessous pour la prestation de Services de centre de contact à l'appui du service 1 800 O-Canada et des programmes des Services d'information personnalisés (SIP) à Service Canada.

L'objet de la DDQ est d'inviter les parties intéressées à présenter une Réponse à la DDQ en indiquant leur intérêt à participer au Projet et leurs compétences nécessaires à cette fin dont elles disposent. Parmi ces Réponses, le Canada a l'intention de dresser, conformément aux modalités de la présente DDQ, une liste restreinte pouvant compter jusqu'à quatre (4) Proposants qui participeront à l'étape suivante du processus d'approvisionnement, soit la à savoir l'étape de la demande de propositions (DDP) pour la sélection d'un seul Entrepreneur pour fournir les Services de centre de contact de 1 800 O-Canada et des SIP.

Dans la présente DDQ, sauf dans la mesure où le contexte ou les dispositions expresses de cette DDQ l'exigent autrement, tout mot ou terme en majuscules qui n'est pas autrement défini dans les Instructions à l'intention des Répondants de la DDQ a le sens qui lui est donné à l'annexe A.

1.2 Contenu de la DDQ

La DDQ se compose des documents suivants :

Le corps du présent document;
Annexe A – Processus de DDQ, définitions et interprétation;
Annexe B – Formulaires et attestations;
Annexe C – Critères d'évaluation et exigences relatives à la soumission;
Annexe D – Échelles applicables aux critères d'évaluation notés;
Annexe E – Instructions à l'intention des Répondants;
Annexe F – Formulaire de demande de renseignements;
Annexe G – Convention de soumission de la DDP;
Annexe H – Guide de sécurité;
Annexe I – Liste de vérification administrative;
Annexe J – Énoncé des besoins;
Annexe J.1 – Historique des volumes d'appels et de la dotation du centre de contact;
Annexe J.2 – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

Note Importante : les Annexes J et J.1 seront fournies aux parties intéressées sur demande.

Pour obtenir les documents les parties intéressées doivent communiquer avec :

Susan Westall
Chef d'équipe d'approvisionnement
Services publics et Approvisionnement Canada

Téléphone : 613-949-8350
Courriel : susan.westall@pwgsc-tpsgc.gc.ca

1.3 Admissibilité à participer à la DDQ

Toutes les parties intéressées peuvent présenter une Réponse. Les Répondants peuvent être des particuliers, des sociétés par actions, des coentreprises/consortiums, des sociétés de personnes ou d'autres personnes morales, sous réserve des dispositions de la section 15 de l'annexe E de la présente DDQ.

1.4 Description du Projet

L'objectif général du Projet est de choisir un seul fournisseur qualifié de Services de centre de contact pour la fourniture de Services de centre de contact, d'Installations et d'autres services connexes nécessaires pour répondre aux besoins en matière de centre de contact du service 1 800 O-Canada et des Services d'information personnalisés (SIP) de Service Canada tel qu'énoncés à l'annexe J de la présente DDQ et définis dans la DDP subséquente.

L'Entrepreneur choisi par l'entremise du processus de DDP se verra accorder une licence non exclusive pour la fourniture de Services de centre de contact pour une période pouvant aller jusqu'à 10 ans. Les exigences détaillées relatives aux Services de centre de contact et les modalités du contrat seront remises aux Répondants qui sont admissibles à participer au processus de DDP décrit à la section 4 (Évaluation) de la DDQ.

1.4.1 Contexte du Projet

La mission d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), y compris Service Canada, est de bâtir un Canada plus fort et plus inclusif, pour aider les Canadiens à faire des choix qui les aident à vivre une vie productive et enrichissante, et à améliorer la qualité de vie des Canadiens.

La Direction générale de service aux citoyens (DGSC) d'EDSC/Service Canada, par le biais de la division Services téléphoniques et gestion intégrée du contenu (ST-GIC), est responsable du Programme des services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada, qui comprend 1 800 O-Canada et les Services d'information personnalisés (SIP) (appelés « centre de contact 1 800 O-Canada dans le présent document) et les activités connexes de gestion du contenu. Depuis 1982, ce programme fait appel à des contrats de diversification des modes de prestation des services (DMPS), obtenus par appel d'offres concurrentiel, pour fournir les ressources humaines nécessaires pour la gestion et la prestation de ses services de centre de contact.

Le contrat de DMPS actuel expire le 29 novembre 2019.

Cette DDQ porte sur l'étape initiale de la sélection d'un Entrepreneur pour la fourniture de Services de centre de contact (CC), selon le besoin, pour faire évoluer la prestation du service 1 800 O-Canada et les SIP connexes du modèle de prestation de services dans lequel les agents de centre de contact sont fournis par l'entremise d'un tiers Entrepreneur et où les installations, l'infrastructure technique et téléphonique, et les services de gestion globale sont fournis par EDSC, à un modèle où les Services de centre de contact et les installations où se trouvent les agents, le personnel de soutien et l'infrastructure sont fournis par l'Entrepreneur et l'infrastructure de gestion de base, de connaissances et de soutien continue d'être fournie par le Canada.

L'annexe J " Énoncé des besoins " (EB) présente l'ébauche des exigences de haut niveau pour les services du centre de contact, y compris l'environnement technique visé, l'approche de mise en œuvre du projet et le calendrier du projet. Il donne également un aperçu des services et de la prestation des services actuels de la ligne 1 800 O-Canada et des SIP, y compris à l'annexe J.1 : l'historique des volumes d'appels et de la dotation du centre de contact.

1.4.2 Objectifs du Projet

Les objectifs à court terme du projet sont de:

Maintenir la prestation des services

- ✓ remplacer l'entente actuelle entre le secteur privé et le secteur public par une nouvelle entente qui continue d'assurer la prestation efficace et efficiente du 1 800 O-Canada et des SIP et conformément aux mesures de qualité et de rendement établies dans le contrat connexe;
- ✓ maintenir ou améliorer le bilan de réussite historique en matière de prestation de services selon le cadre de rendement établi (qui comprend des normes qualitatives et quantitatives définies) tout en maintenant la souplesse et l'extensibilité des ressources sur demande nécessaires pour répondre aux besoins de services nouveaux ou urgents du GC;
- ✓ assurer la continuité des services entre le fournisseur de services actuel et le successeur – avec un objectif de basculement des services en octobre 2019 et un chevauchement des services (actuels et nouveaux) pour mieux gérer la transition des services et une expérience uniforme pour les Canadiens.

Appuyer la stratégie de service d'EDSC

- ✓ maintenir ou améliorer l'interopérabilité avec EDSC et les autres centres de contact du GC;
- ✓ offrir de nouvelles capacités pour appuyer les objectifs et les résultats escomptés futurs, de la prestation de services du GC, à mesure qu'ils sont financés et inclus dans le contrat.

Assurer l'optimisation des ressources : maintenir ou améliorer le rapport qualité/prix.

Équilibrer les risques

- ✓ équilibrer les risques entre le fournisseur et le Canada, en particulier en ce qui a trait à la gestion de la capacité et de la demande;
- ✓ répondre aux exigences du Canada en matière de sécurité
- ✓ répondre aux exigences du Canada en matière de continuité des opérations (et améliorer la situation actuelle où toutes les installations sont situées à Ottawa et ne sont donc pas dispersées géographiquement).

1.4.3 Environnement cible

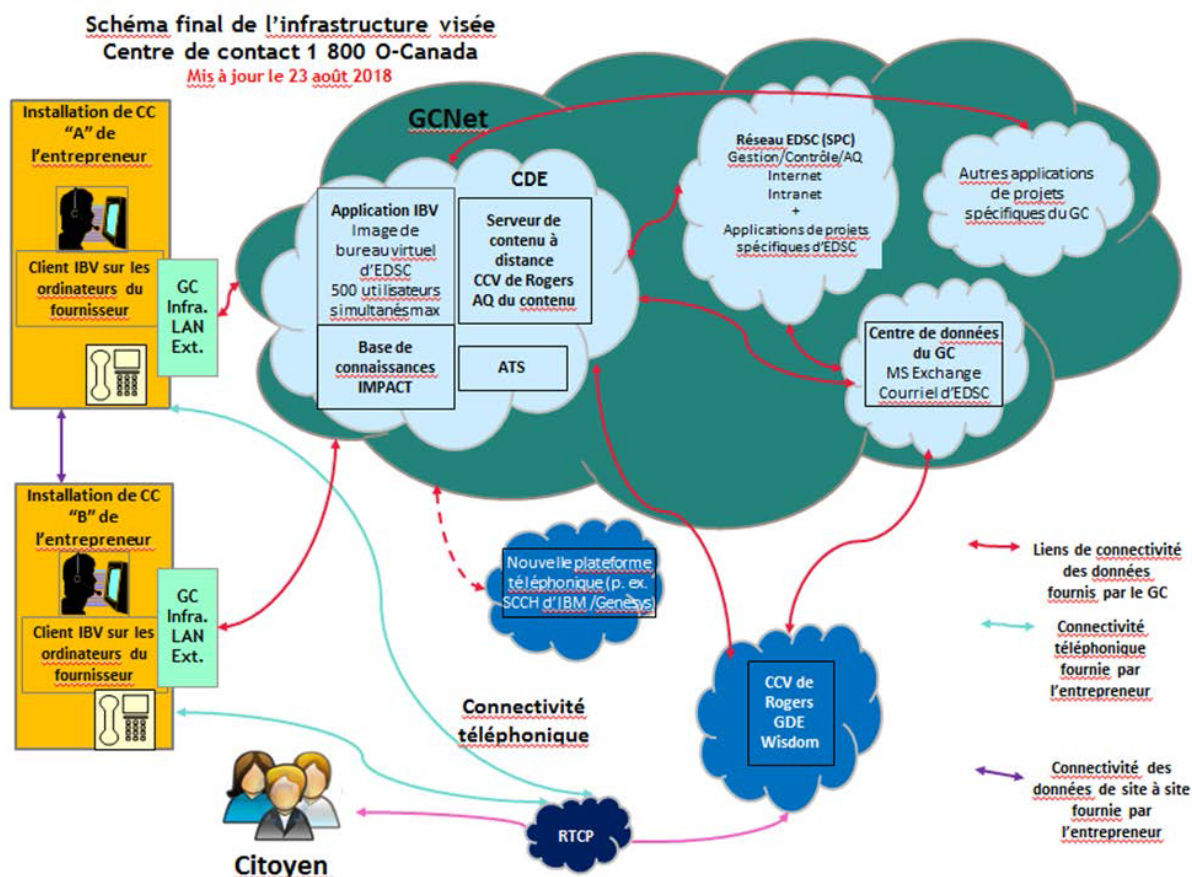


Figure 1.4.3-1 : Environnement technique visé

Dans ce modèle :

1. Les services de téléphonie et de traitement des appels seront fournis par l'entremise de l'infrastructure actuelle et de la plate-forme CCV de Rogers (migration vers la plate-forme CG Genesys/IBM (HCCS) ou une solution de rechange aura lieu dans une phase ultérieure du projet). Les appels seront acheminés aux agents de centre de contact fournis par l'Entrepreneur à l'aide d'un mécanisme établi entre l'Entrepreneur et SPC/Rogers (p. ex., à l'aide de liaisons SIP ou de l'acheminement automatique par l'entremise du RTPC).
2. Les agents, superviseurs et ressources d'AQ, de production de rapports et de gestion du centre de contact seront fournis, hébergés et gérés par l'Entrepreneur.
3. L'Entrepreneur fournira plusieurs points de service pour répondre aux exigences relatives à la continuité des opérations et au rétablissement après catastrophe (au moins deux).
4. Les connexions pour faciliter le rétablissement après catastrophe et la continuité des activités doivent être fournies par l'Entrepreneur.
5. Les Installations de l'Entrepreneur utilisées pour la prestation de services en vertu du contrat doivent être approuvées au niveau PROTÉGÉ B par la DSIC de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
6. L'interface de la base de connaissances et de l'agent (IMPACT) continuera d'être fournie par le Canada par l'hébergement et les infrastructures de réseau de SPC.
7. L'accès à l'infrastructure, à la base de connaissances et aux systèmes d'affaires du gouvernement (p. ex., au besoin, pour appuyer les initiatives des SIP) se fera par IBV sécurisée. Les services d'accès par IBV sécurisé à distance fournis par SPC.
8. Les outils de gestion de l'effectif Wisdom WFO seront rendus disponibles par le Canada. Les outils de GE fournis par l'Entrepreneur peuvent être utilisés par l'Entrepreneur.

1.5 Entités clés

1.5.1 Équipe de Projet du Canada

La gestion du Projet et le processus d'approvisionnement sont confiés à un bureau de projet où travaillent des fonctionnaires de SPAC, d'EDSC et de SPC.

1.5.2 Surveillant de l'équité

L'autorité responsable de l'approvisionnement a retenu les services d'un Surveillant de l'équité qui vérifiera de façon officielle et validera de façon indépendante le caractère équitable du processus d'approvisionnement, puis soumettra son rapport final au Canada de l'approvisionnement. Ce rapport sera rendu public.

2 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

2.1 Processus en deux étapes

L'autorité responsable de l'approvisionnement prévoit choisir l'Entrepreneur à l'issue d'un processus d'approvisionnement comportant deux étapes :

Première étape – La présente demande de qualification donnant lieu à la sélection d'au plus quatre (4) Répondants qualifiés qui pourront être Proposants à la deuxième étape;

Deuxième étape – Une DDP attribuée aux Proposants qualifiés par l'intermédiaire de la DDQ de la première étape et donnant lieu à la sélection d'un Soumissionnaire à qui il sera recommandé d'accorder le contrat; et

Troisième étape – Attribution du contrat.

2.2 Première étape : Demande de qualification (DDQ)

La DDQ a pour objectif de qualifier les Répondants qui répondent aux exigences de la DDQ (Répondants qualifiés). Un maximum de quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées seront invités à participer à la DDP. Les Répondants seront qualifiés et notés selon le processus décrit à la section 4 de la DDQ.

Les quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées seront invités à signer la Convention de soumission (annexe G) avant de participer à la DDP. S'il y a moins de quatre (4) Répondants qualifiés, tous les Répondants qualifiés seront invités.

S'il n'y a pas assez de Répondants qualifiés après la première étape pour tenir un concours à la deuxième étape, le Canada se réserve le droit d'annuler la deuxième étape ou de modifier les exigences relatives à la première étape et de publier de nouveau l'appel d'offres en utilisant ou non la même approche.

2.3 Deuxième étape : Demande de propositions (DDP)

Les renseignements de la présente section ne constituent pas un engagement de la part du Canada et sont fournis à titre informatif seulement. L'autorité responsable de l'approvisionnement peut les modifier, à son entière discrétion, à l'étape de la DDP.

Dans le cadre de la DDP, l'autorité responsable de l'approvisionnement a l'intention d'inviter les Répondants qualifiés à présenter des propositions qui doivent contenir, relativement au Projet, une soumission technique et une soumission financière. La forme de la présentation de la DDP sera décrite dans celle-ci et abordera les aspects techniques et financiers du Projet et pourrait comprendre, à la discrétion du Canada, une Preuve de validation de la proposition.

La DDP comprendra une ébauche de contrat. Il est prévu que les Soumissionnaires auront la possibilité de faire des observations, de poser des questions et de suggérer des modifications à l'égard de l'ébauche de contrat dans le cadre de réunions commerciales confidentielles et au moyen de demandes écrites. À la lumière de ces observations et suggestions, l'autorité responsable de l'approvisionnement pourrait réviser l'ébauche de contrat et l'incorporer à l'aide d'une modification de la DDP avant la clôture de celle-ci.

Le Soumissionnaire retenu sera déterminé en tenant compte de critères techniques et financiers énoncés dans la DDP. Les détails concernant les exigences de présentation pour la DDP et les facteurs à prendre en compte lors de l'évaluation des propositions seront énoncés dans la DDP.

2.4 Échéancier d'approvisionnement prévu

Le tableau 2.4-1 présente l'échéancier indicatif du processus d'approvisionnement. Il ne constitue pas un engagement de la part du Canada, mais est plutôt fourni à titre informatif seulement. Les dates peuvent changer à l'entière discrétion de l'autorité responsable de l'approvisionnement.

Tableau 2.4-1 : Calendrier d'approvisionnement prévu

Activités principales		Échéancier
PREMIÈRE ÉTAPE – DEMANDE DE QUALIFICATION		
Publication de la DDQ		Le 5 octobre 2018
Séance d'information		Le 17 octobre 2018
Fin de la période de sollicitation de demandes de renseignements		Le 23 octobre 2018
Date limite de présentation des Réponses		Le 2 novembre 2018
Achèvement de l'évaluation des Réponses		Le 30 novembre 2018
DEUXIÈME ÉTAPE – DEMANDE DE PROPOSITIONS		
Remise de la DDP aux Proposants qualifiés		Janvier 2019
Rencontres confidentielles		Janvier 2019
Démonstration de faisabilité du fournisseur		Mars 2019
Dates limites de présentation des propositions :	Technique	Février 2019
	Financière	Février 2019
Annonce du Soumissionnaire retenu		Avril 2019
Attribution du contrat		Mai 2019

2.5 Demandes de renseignements pendant l'étape de la DDQ

2.5.1 Les demandes de renseignements sur les divers aspects de cette DDQ ou du Projet (chacune d'entre elles, une « demande de renseignements ») ne seront étudiées par l'autorité responsable de l'approvisionnement que si elles sont envoyées à l'autorité responsable de l'approvisionnement par courrier électronique, au plus tard à la date et à l'heure indiquées dans le Résumé des renseignements clés à la ligne intitulée « Demandes de renseignements », à l'adresse électronique qui figure également dans le Résumé des renseignements clés.

2.5.2 Pour assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement, les demandes de renseignements et les autres communications concernant la DDQ doivent être adressées uniquement à l'autorité responsable de l'approvisionnement. Sauf si la présente DDQ l'autorise expressément, les parties intéressées ne doivent communiquer avec aucun autre employé du Canada, ni avec aucune des parties inadmissibles ni avec aucune autre personne participant au Projet afin de discuter de la DDQ. L'autorité responsable de l'approvisionnement a désigné la personne-ressource du Canada dans le Résumé des renseignements clés.

2.5.3 L'autorité responsable de l'approvisionnement ne sera pas tenue de répondre aux demandes de renseignements qui n'auront pas été présentées conformément à la marche à suivre décrite dans les présentes. Les parties intéressées devraient indiquer avec le plus d'exactitude possible les sections et, s'il y a lieu, les sous-sections de la DDQ auxquelles la demande de renseignements se rapporte et expliquer chaque question de façon suffisamment détaillée pour permettre à l'autorité responsable de l'approvisionnement de répondre avec exactitude.

2.5.4 Pendant l'étape de la DDQ, afin d'assurer la transparence et la qualité des renseignements fournis aux parties intéressées, les demandes de renseignements reçues et les Réponses à ces demandes, le cas échéant, seront présentées par écrit conformément aux paragraphes 2.5.5 à 2.5.7 et affichées dans le site Achatsetventes.gc.ca sans que la source de la demande soit révélée. Si l'autorité responsable de l'approvisionnement juge qu'une demande de renseignements nécessite la modification de la DDQ, elle publiera une modification. Il incombe entièrement à chaque partie intéressée de vérifier régulièrement sur ce site si des questions et Réponses ou des modifications y ont été affichées (<https://achatsetventes.gc.ca>).

2.5.5 Chaque élément pertinent des demandes de renseignements qui est « commercialement confidentiel » doit arborer clairement la mention « commercialement confidentiel ». Les éléments portant la mention « commercialement confidentiel » seront traités comme tel, sauf si l'autorité responsable de l'approvisionnement juge, à son entière discrétion, que la demande de renseignements n'est pas de nature « commercialement confidentielle » ou que la Réponse serait telle qu'elle aurait des répercussions sur des parties autres que la partie intéressée qui a présenté la demande de renseignements, à l'entière discrétion de l'autorité responsable de l'approvisionnement.

2.5.6 Sous réserve du paragraphe 2.5.5, si elle détermine que la demande de renseignements n'est pas « commercialement confidentielle », l'autorité responsable de l'approvisionnement en informera la partie intéressée et cette dernière aura le choix de mettre fin à la demande de renseignements ou de faire afficher celle-ci et la Réponse conformément au paragraphe 2.5.4.

2.5.7 Si elle détermine que la demande de renseignements est « commercialement confidentielle », l'autorité responsable de l'approvisionnement devra assurer la confidentialité de la demande de renseignements et de la Réponse, et donner la Réponse uniquement à la partie intéressée qui a présenté la demande en question.

2.5.8 Toutes les demandes de renseignements devraient être soumises à l'aide du formulaire présenté à l'annexe F, intitulée « Formulaire de demande de renseignements », en pièce jointe au courriel.

2.6 Séance d'information

Une séance d'information aura lieu le 17 octobre 2018 de 10h à 12h Heure de l'Est. Les parties intéressées doivent s'inscrire auprès de l'autorité responsable de l'approvisionnement avant la séance d'information afin de confirmer leur présence et de lui donner par écrit les noms et les adresses électroniques de la ou des personnes qui assisteront (en personne ou par téléconférence) et la liste des questions dont elles souhaitent discuter au moins deux (2) jours ouvrables avant la séance d'information. Un maximum de deux (2) représentants par partie intéressée inscrite pourront y assister en personne. D'autres représentants pourront y assister par téléconférence. Les parties intéressées qui ne confirment pas leur présence pourraient ne pas être autorisées à participer à la séance d'information. Toute modification de la liste des participants devrait être communiquée à l'autorité responsable de l'approvisionnement au moins deux (2) jours ouvrables avant la séance d'information.

Toute précision ou modification apportée à la DDQ en conséquence de la séance d'information sera émise sous forme d'addenda à la DDQ. Les parties intéressées qui ne participeront pas à la séance d'information pourront tout de même soumettre une Réponse.

2.7 Sécurité

Les Répondants doivent obtenir une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) ou avoir été parrainés pour une VOD avant la date limite de soumission de Réponse à la DDQ. L'annexe H décrit les activités et les observations que les Répondants sont fortement encouragés à entreprendre dès que possible pour être prêt à participer en tant que Proposants à l'étape de la DDP et pour répondre à la DDP qui aura des exigences en matière de sécurité énoncées dans la liste de vérification relative à la sécurité (LVRS) à l'annexe J.2.

3 INSTRUCTIONS POUR LA PRODUCTION DE LA RÉPONSE

L'annexe E « Instructions à l'intention des Répondants » contient d'autres instructions portant sur la production des Réponses.

3.1 Présentation des Réponses

Les Répondants doivent s'assurer que les Réponses parviennent à l'adresse de livraison avant la date limite de présentation des Réponses. L'autorité responsable de l'approvisionnement renverra les Réponses reçues après la date limite de présentation des Réponses à la DDQ aux Répondants sans les ouvrir.

Les Répondants peuvent utiliser le service Connexion postal fourni par la Société canadienne des postes pour transmettre leurs Réponses par voie électronique. Les Répondants doivent consulter l'annexe E pour de plus amples informations.

Aucune Réponse envoyée par télécopieur ne sera acceptée.

Les questions relatives à la réception des Réponses peuvent être adressées à la personne-ressource du Canada.

Les Réponses envoyées à une autre adresse que celle indiquée à la page 1, même à une autre adresse de SPAC/TPSGC, seront considérées comme NON envoyées.

3.1.1 Réponses en retard

1. Une Réponse envoyée à l'unité de réception des soumissions désignée après la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner, mais à cause uniquement d'un retard de livraison dont la Société canadienne des postes (SCP) (ou l'équivalent national d'un pays étranger) est responsable. Un service de messagerie privé (Purolator Inc., FedEx Inc., etc.) n'est pas considéré comme faisant partie de la SCP pour l'application des Réponses différées.
 - a. Les seuls éléments de preuve se rapportant à un retard dû au service de la SCP qui sont acceptables à TPSGC sont les suivants :
 - i. un timbre à date d'oblitération de la SCP;
 - ii. un connaissance des Messageries prioritaires de la SCP;
 - iii. une étiquette Xpresspost de la SCP;qui indique clairement que la Réponse a été envoyée avant la date de clôture de la demande de soumissions.
 - b. Le seul élément de preuve relatif à un retard du service postal fourni par la SCP qui soit acceptable pour SPAC est le registre de date et d'heure du service postal offert par la SCP indiquées dans l'historique de la conversation qui indique clairement que la Réponse a été envoyée avant la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner.
2. Les erreurs d'acheminement, le volume de trafic, de perturbations atmosphériques, les conflits de travail ou toute autre cause d'une livraison tardive de Réponses ne sont pas des raisons acceptables pour que la Réponse soit acceptée par SPAC.
3. Le timbre de machine à affranchir, qu'il soit apposé par le Répondant, la SCP ou le service postal d'un pays étranger, ne constitue pas une preuve d'envoi dans les délais prescrits.

3.2 Modification des Réponses

Un Répondant peut, avant la date limite de présentation des Réponses, modifier l'un ou l'autre des aspects de sa Réponse en retirant sa Réponse initiale en en avisant la personne-ressource du Canada par écrit et en faisant parvenir la Réponse de remplacement modifiée à l'adresse de livraison.

3.3 Retrait de Réponses

Un Répondant ne peut retirer sa Réponse qu'en envoyant un avis écrit dûment signé à cet effet à la personne-ressource du Canada.

3.4 Modèle et contenu des Réponses

Les Réponses à la DDQ devraient être présentées selon le modèle décrit au paragraphe 3.5, intitulé « Exigences générales relatives aux Réponses » et à l'annexe C, « Critères d'évaluation et exigences relatives à la soumission ».

Chaque Réponse doit respecter les critères suivants :

1. être reçue à l'adresse de livraison avant la date limite de présentation des Réponses;
2. comporter tous les formulaires et toutes les attestations indiqués dans l'annexe B (B-1 à B-3).

3.5 Instructions de présentation

Si les Répondants optent pour présenter leurs Réponses par voie électronique, le Canada leur demande de le faire en respectant la section 8 de l'annexe E intitulée « Instructions à l'intention des Répondants (DDQ) ». Les Répondants doivent fournir leur Réponse en une seule transmission. Le service postal a la capacité de recevoir plusieurs documents en une seule transmission, jusqu'à 1 Go par pièce jointe.

Les Répondants devraient suivre les instructions relatives au modèle qui sont données ci-après pour produire leur Réponse (exemplaire imprimé et version électronique) :

- a. pour chaque trousse, inclure une page titre au début de chaque copie de la Réponse qui indique le titre de la DDQ, la date, le numéro de la DDQ conformément au Résumé des renseignements clés, le nom du Répondant et le nom de la personne-ressource du représentant du Répondant;
- b. utiliser du papier non brillant de 8,5 pouces x 11 pouces (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées;
- c. utiliser un système de numérotation qui correspond à celui de la DDQ;
- d. il n'est pas permis d'utiliser un caractère plus petit que la police Arial de taille 10;
- e. les organigrammes opérationnels peuvent être fournis sur du papier de 11 pouces x 17 pouces (278 mm x 432 mm) et la taille du texte ne devrait pas être inférieure à un caractère plus petit que la police Arial de 8 points;
- f. seul le matériel compris dans la Réponse du Répondant sera évalué. Le matériel de référence qui ne figure pas dans la Réponse ne sera pas pris en considération;
- g. pour chaque trousse, inclure une table des matières.

Si le Répondant fournit en même temps des copies de sa Réponse à l'aide de multiples méthodes de présentation, et s'il y a une divergence entre le libellé de l'une de ces copies et la copie électronique fournie à l'aide du service postal, le libellé de la copie électronique fournie à l'aide du service postal aura priorité sur celui des autres copies.

3.6 Demande de décision anticipée

Le Canada a pris des mesures pour protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, notamment en exigeant que toutes les parties qui y participent respectent le *Code de conduite pour l'approvisionnement* et les dispositions relatives à l'intégrité, et évitent et préviennent les situations qui pourraient donner lieu à un conflit d'intérêts ou à l'apparence d'un tel conflit. Il est recommandé au Répondant qui n'est pas certain de remplir les critères d'admissibilité qui sont prévus à la section 12, intitulée « Dispositions relatives à l'intégrité », ou à la section 15, intitulée « Conflits d'intérêts – Avantage indu », de l'annexe E, intitulée « Instructions à l'intention des Répondants (DDQ) », de demander une décision anticipée conformément au processus décrit ci-après au plus tard 15 jours ouvrables avant la date limite de présentation des Réponses.

Pour une décision anticipée à l'égard de la section « Dispositions relatives à l'intégrité », veuillez communiquer avec le Régime d'intégrité de SPAC :

- a. par **téléphone** : 1-844-705-2084;
- b. par la **poste** :
à l'attention du Registraire d'inadmissibilité et suspension
Services publics et Approvisionnement Canada
Étage 10A1, salle 105
Portage III, Tour A
11, rue Laurier
Gatineau (Québec)
K1A 0S5;
- c. par **courriel** à l'adresse pwgsc.o.integrity-tpsgc.o.integrite@pwgsc-tpsgc.gc.ca;
- d. à l'aide du formulaire électronique.

Pour une décision anticipée sur les « Conflits d'intérêts – Avantage indu », veuillez fournir à la personne-ressource du Canada, au plus tard 15 jours ouvrables avant la date limite de présentation des Réponses, les éléments suivants :

- a. les noms et les coordonnées du Répondant et de la personne physique ou morale à l'égard de laquelle la décision anticipée est demandée;
- b. une description du lien entre la personne physique ou morale et le Répondant;
- c. une description de la situation ou du lien qui donne lieu à la possibilité ou à la perception d'un conflit d'intérêts;
- d. s'il y a lieu, une description des mesures prises jusqu'à présent et des mesures que l'on propose de prendre à l'avenir afin de minimiser, d'atténuer ou d'éliminer un conflit d'intérêts réel, perçu ou éventuel; et
- e. des copies de tous les documents pertinents.

Le Canada pourrait faire d'autres enquêtes ou demander des renseignements supplémentaires après avoir reçu l'information ci-dessus, en plus des droits d'enquête et de diligence raisonnable décrits à la section 4.3 de la présente DDQ. Les Soumissionnaires doivent fournir les renseignements conformément à la demande du Canada. Étant donné que les conflits d'intérêts et les avantages déloyaux sont propres à des faits précis, le Canada se réserve les droits énoncés à la section 15 de l'annexe E - Instructions à l'intention des Répondants, et peut modifier toute décision concernant un conflit d'intérêts réel ou perçu ou un avantage déloyal à tout moment pendant ce processus de DDP ou pendant le processus de DDP qui suivra.

3.7 Renseignements supplémentaires

Il pourrait être possible d'obtenir de plus amples renseignements sur le site achatsetventes.gc.ca dans la section « Pièces jointes ». Ces renseignements ne comportent aucun engagement de la part du Canada et ne font pas partie de la présente DDQ. Ils sont fournis à titre informatif seulement. L'autorité responsable de l'approvisionnement pourrait ajouter d'autres renseignements avant la date limite de présentation des Réponses et il incombe aux Répondants de consulter régulièrement le site achatsetventes.gc.ca pour obtenir les mises à jour.

4 ÉVALUATION

Remarque : Voir également l'annexe C « Critères d'évaluation et exigences relatives à la soumission », qui contient d'autres renseignements portant sur l'évaluation.

4.1 Déroulement de l'évaluation

- a) Les propositions seront évaluées en fonction de l'ensemble des exigences de la DDQ, y compris les critères d'évaluation obligatoires et notés.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les Réponses.

4.1.1 Processus de conformité des Réponses en phases

4.1.1.1 (2017-11-03) Général

- a) Le Canada mène le Processus de conformité des Réponses en phases (PCRP) décrit ci-dessous pour cette exigence.
- b) Nonobstant tout examen par le Canada à la phase I ou II du PCRP, les Répondants sont et demeureront les seuls responsables de l'exactitude, de la cohérence et de l'intégralité de leurs Réponses et le Canada n'assume pas, par suite de cet examen, d'obligation ou de responsabilité pour l'identification de l'une ou de toutes les erreurs ou omissions dans les Réponses ou dans les Réponses d'un Répondant à toute communication en provenance du Canada.

LE RÉPONDANT RECONNAÎT QUE LES EXAMENS DE LA PHASE I DU PRÉSENT PCRP SONT PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS UNE CONCLUSION DANS LE CADRE DE LA PHASE II QUE LA RÉPONSE EST NON RECEVABLE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AU COURS DE LA PHASE I OU II ET NONOBTANT LE FAIT QUE LA RÉPONSE AVAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE DANS CETTE PHASE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT JUGER UNE RÉPONSE NON CONFORME À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À TOUTE PHASE ET À TOUT MOMENT DURANT CE PROCESSUS DE DDQ ET DURANT LE PROCESSUS DE DDP QUI SUIVRA .

LE RÉPONDANT RECONNAÎT AUSSI QUE SA RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (CHACUN DÉFINI CI-DESSOUS) AU COURS DE LA PHASE I POURRAIT NE PAS RÉUSSIR À RENDRE SA RÉPONSE CONFORME AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI FONT L'OBJET DE L'AVIS OU DU REC, ET PEUT RENDRE SA RÉPONSE IRRECEVABLE À D'AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.

- c) Le Canada peut, à sa discrétion, demander et accepter en tout temps d'un Répondant et considérer comme faisant partie de la Réponse, toute information destinée à corriger les erreurs ou lacunes de nature administrative dans la Réponse, notamment, sans s'y limiter, le défaut de signer la Réponse ou quelque partie de celle-ci, de cocher une case sur un formulaire ou toute autre défaillance du format ou du formulaire ou tout défaut de reconnaître; le défaut de fournir un numéro d'entreprise – approvisionnement ou des renseignements comme le nom, l'adresse et les numéros de téléphone. Cela ne limite pas le droit du Canada de demander ou d'accepter des renseignements après la clôture d'une DDQ dans le cas où cette DDQ prévoit expressément ce droit. Le Répondant aura la période indiquée par écrit par le Canada pour fournir la documentation nécessaire. Toute omission de respecter ce délai rendra la Réponse non recevable.

- d) Le PCRP ne limite pas les droits du Canada en vertu de l'annexe E ni le droit du Canada de demander ou d'accepter des renseignements au cours de la période de sollicitation de la DDQ ou après la clôture de la DDQ dans les cas où celle-ci prévoit expressément ce droit, ou dans les circonstances décrites au paragraphe c).
- e) Le Canada enverra un REC par toute méthode qu'il choisit, à sa discrétion absolue. Le Répondant doit soumettre sa Réponse par la méthode stipulée dans le REC. Les Réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure où elles sont livrées au Canada par la méthode et à l'adresse indiquées dans le REC. Un courriel de Réponse permis par le REC est réputé avoir été reçu par le Canada à la date et à l'heure à auxquelles il est reçu dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans le REC. Un REC envoyé par le Canada au Répondant à toute adresse fournie par le Répondant ou conformément à la Réponse est réputé avoir été reçu par l'intimé à la date à laquelle il est envoyé par le Canada. Le Canada n'est pas responsable de la réception tardive, par le Canada, quelle qu'en soit la cause.

4.1.1.2 Phase I : Réponse technique

- a) L'examen du Canada à la phase I sera limité à un examen de la Réponse technique pour déterminer si le Répondant a omis de respecter un critère obligatoire admissible. Cet examen n'évaluera pas si la Réponse technique répond à une quelconque norme ou à l'ensemble des exigences de la DDQ. Les critères obligatoires admissibles comprennent tous les critères techniques obligatoires recensés dans la présente invitation à soumissionner comme étant assujettis au PCPR. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas recensés dans la DDQ comme étant assujettis au PCPR ne seront pas évalués avant la phase II.
- b) Le Canada enverra au Répondant un avis écrit (rapport d'évaluation de la conformité ou « REC ») qui recense les critères obligatoires admissibles que la Réponse n'a pas respectés. Un Répondant dont la Réponse a été jugée conforme aux exigences qui sont examinées à la phase I recevra un REC qui déclare que sa Réponse a été jugée conforme aux exigences examinées à la phase I. Un tel Répondant n'aura pas le droit de soumettre une Réponse au REC.
- c) Un Répondant aura la période précisée dans le REC (la « période de mesure corrective ») pour remédier à l'omission de respecter un critère obligatoire admissible recensé dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des renseignements supplémentaires ou différents ou des précisions en réponse au REC. Les Réponses reçues après la fin de la période de mesure corrective ne seront pas prises en considération par le Canada, sauf dans les circonstances et selon les modalités prévues expressément dans le REC.
- d) La Réponse du Répondant doit aborder seulement les critères obligatoires admissibles énumérés dans le REC comme n'ayant pas été atteints et doit seulement comprendre les renseignements nécessaires pour atteindre cette conformité. Les renseignements supplémentaires fournis par le Répondant qui ne sont pas nécessaires pour réaliser cette conformité ne seront pas pris en considération par le Canada, sauf dans les cas où une telle conformité aux critères obligatoires admissibles précisés dans le REC entraînera nécessairement une modification corrélative à d'autres parties de la Réponse, le Répondant doit identifier ces modifications supplémentaires.

- e) La Réponse du Répondant au REC devrait déterminer dans chaque cas, le critère obligatoire admissible du REC auquel il répond, y compris l'identification dans la section correspondante de la Réponse initiale, le libellé de la modification proposée à cette section et le libellé et l'emplacement dans la Réponse des autres modifications corrélatives découlant nécessairement d'un tel changement. À l'égard d'une telle modification corrélative, le Répondant doit inclure une justification expliquant pourquoi une telle modification corrélative est une condition nécessaire à la suite du changement proposé pour se conformer au critère obligatoire admissible. Il ne revient pas au Canada de revoir la Réponse du Répondant, et l'omission du Répondant à le faire en conformité au présent sous-paragraphe est au risque du Répondant. Les renseignements transmis doivent se conformer aux exigences de la présente invitation à soumissionner.
- f) Tout changement apporté à la Réponse soumise par le Répondant, autre que ceux autorisés dans la présente invitation à soumissionner, sera considéré comme un nouveau renseignement et ne sera pas pris en considération. Les renseignements fournis en conformité avec les exigences de la présente invitation à soumissionner en réponse au REC remplaceront, en entier, **uniquement** la partie de la soumission originale comme le permet cette section.
- g) Les renseignements supplémentaires ou différents fournis au cours de la phase I, comme le permet la présente section, seront considérés comme faisant partie de la Réponse, mais seront pris en compte par le Canada dans le cadre de l'évaluation de la Réponse à la phase I uniquement dans le but de déterminer si la Réponse satisfait aux critères obligatoires admissibles. Ils ne seront pas utilisés, à une quelconque étape de l'évaluation, pour augmenter ou diminuer note quelconque que la Réponse originale permettrait d'atteindre sans le bénéfice de ces renseignements supplémentaires ou différents. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige un nombre minimal obligatoire de points pour atteindre la conformité sera évalué à la phase I afin de déterminer si cette note minimale obligatoire serait obtenue si le Répondant avait soumis ces renseignements supplémentaires ou différents en réponse au REC. Si c'est le cas, la Réponse sera considérée comme recevable à l'égard de ces critères obligatoires admissibles et les renseignements supplémentaires ou différents fournis par le Répondant lieront celui-ci dans le cadre de sa Réponse. Cependant, la note originale du Répondant, qui était inférieure au minimum obligatoire pour un tel critère obligatoire admissible, ne changera pas et c'est cette note originale qui servira à calculer la note de la Réponse.
- h) Le Canada déterminera si la Réponse est conforme aux exigences examinées au cours de la phase I, compte tenu des renseignements supplémentaires ou différents ou des précisions pouvant avoir été fournis par le Répondant conformément à la présente section. Si la Réponse est jugée non conforme aux exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, alors la Réponse sera considérée comme non recevable et sera éliminée.
- i) Seules les Réponses jugées conformes aux exigences examinées au cours de la phase I à la satisfaction du Canada seront évaluées dans le cadre de la phase II.

4.1.1.3 Phase II : Évaluation finale de la Réponse

- a) Au cours de la phase II, le Canada terminera l'évaluation de toutes les Réponses jugées conformes aux exigences examinées à la phase I. Une Réponse est non conforme et est éliminée si elle ne répond pas à tous les critères d'évaluation obligatoires de la DDQ. Les Réponses seront évaluées conformément à l'ensemble des exigences de la DDQ, y compris les critères d'évaluation techniques et à la diligence raisonnable des vérifications.

4.2 Sélection des Répondants qualifiés

Une Réponse doit se conformer aux exigences de la DDQ, répondre à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires et obtenir la note minimale requise pour les critères d'évaluation notés tels que spécifiés à l'annexe C, pour être déclarée recevable.

Pour chaque Réponse, la somme de la note de chacun des critères d'évaluation notés servira à obtenir un score total.

Les quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu le plus haut total de points seront choisis comme Répondants qualifiés pour participation à la deuxième étape du processus de DDP.

En cas d'égalité entre deux Répondants comme quatrième et dernier Répondant qualifié, le Canada peut, à sa seule discrétion, sélectionner comme Répondant qualifié le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour le critère coté N-1 : Capacité d'entreprise. S'il y a toujours égalité, le Répondant qui identifie son organisation comme une entreprise autochtone dans le Formulaire B-3 Profil du Répondant sera sélectionné. Si on a besoin d'une autre méthode pour briser l'égalité, le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour N-2 sera sélectionné.

S'il y a moins de quatre (4) Répondants qualifiés, tous les Répondants qualifiés seront choisis pour participation à la deuxième étape du processus de DDP. S'il y avait un nombre insuffisant de Répondants qualifiés après la première étape pour la tenue d'un concours à la deuxième étape, le Canada se réserve le droit d'annuler la deuxième étape ou de modifier les exigences relatives à la première étape et de publier de nouveau l'appel d'offres en utilisant la même approche ou une approche différente.

4.3 Enquêtes supplémentaires et diligence raisonnable du Canada

Le Canada peut mettre en œuvre des processus de diligence raisonnable pour vérifier toute mention ou allégation faite par un Répondant, par quelque moyen qu'il estime indiqué, y compris, mais non exclusivement, en communiquant avec des références autres que celles identifiées par le Répondant. Le Canada peut rejeter tout Répondant dont la Réponse contient de fausses déclarations ou tout autre renseignement inexact ou trompeur.

Sans limiter la portée de ce qui précède, le Canada peut effectuer :

- a. des vérifications de capacité financière;
- b. des vérifications de références;
- c. des vérifications des dispositions en matière d'intégrité;
- d. des vérifications de conflits d'intérêts;
- e. des vérifications du dossier de sécurité.

Le Canada peut rejeter un Répondant si l'une ou l'autre de ces vérifications n'est pas à la satisfaction du Canada, à sa seule discrétion.

En outre, le Canada peut demander aux Répondants de fournir une copie de leurs états financiers examinés pour l'exercice le plus récent, et/ou d'autres registres financiers, et le Canada se réserve le droit d'exclure les Répondants si le Canada estime que les renseignements contenus dans ces dossiers sont insatisfaisants, ou si les Répondants ne les fournissent pas.

4.3.1 Évaluation de la viabilité financière

Exigences en matière de viabilité financière : Le Répondant doit être financièrement viable pour participer à ce processus de qualification. Afin d'évaluer la viabilité financière du Répondant, l'autorité contractante pourra, dans un avis écrit à l'intention du Répondant, exiger que ce dernier fournisse une partie ou la totalité des renseignements financiers dont il est question ci-dessous durant l'évaluation des soumissions.

Le Répondant doit fournir à l'autorité contractante les renseignements suivants dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande ou dans un délai précisé par l'autorité contractante dans l'avis :

- a. Les états financiers vérifiés, si ces derniers sont disponibles, ou les états financiers non vérifiés (préparés par la firme de comptabilité externe du Répondant, s'il y a lieu, ou préparés à l'interne si aucun état financier n'a été préparé par un tiers) pour les trois derniers exercices financiers du Répondant, ou, si l'entreprise est en activité depuis moins de trois ans, pour toute la période en question (incluant au minimum le bilan, l'état des bénéfices non répartis, l'état des résultats et les notes afférentes aux états financiers).
- b. Si les états financiers mentionnés au paragraphe a) datent de plus de cinq mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande l'information, le Répondant doit également fournir, à moins que ce soit interdit par une loi dans le cas des sociétés ouvertes au public, les derniers états financiers trimestriels (comprenant un bilan et un état des résultats depuis le début de l'exercice), datant de deux mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.
- c. Si le Répondant n'exerce pas ses activités depuis au moins un exercice complet, il doit fournir les renseignements suivants :
 - i. le bilan d'ouverture en date de début des activités (dans le cas d'une corporation, un bilan à la date de la constitution de la société); et
 - ii. les derniers états financiers trimestriels (comprenant un bilan et un état des résultats depuis le début de l'exercice) datant de deux mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.
- d. Une attestation de la part du directeur financier ou d'un signataire autorisé du Répondant stipulant que les renseignements financiers fournis sont exacts et complets.

Si le Répondant est une coentreprise, les renseignements financiers exigés par l'autorité contractante doivent être fournis par chaque membre de la coentreprise.

Si le Répondant est une filiale d'une autre entreprise, les renseignements financiers mentionnés dans les paragraphes a) à d) ci-dessus et exigés par l'autorité contractante doivent être fournis par la société mère elle-même.

Renseignements financiers déjà fournis à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC): Le Répondant n'est pas tenu de soumettre de nouveau des renseignements financiers demandés par l'autorité contractante qui sont déjà détenus en dossier à TPSGC par la Direction des services des politiques, de la vérification et de l'analyse des coûts du Secteur de la politique, du risque, de l'intégrité et de la gestion stratégique, à condition que dans le délai susmentionné :

- a. le Répondant indique par écrit à l'autorité contractante les renseignements précis qui sont en dossier et le besoin à l'égard duquel ces renseignements ont été fournis; et
- b. le Répondant autorise l'utilisation de ces renseignements pour ce besoin.

Il incombe au Répondant de confirmer auprès de l'autorité contractante que ces renseignements sont encore détenus par TPSGC.

Autres renseignements : Le Canada se réserve le droit de demander au Répondant de fournir tout autre renseignement requis par le Canada pour procéder à une évaluation complète de la capacité financière du Répondant. Le Répondant comprend également qu'un examen complet de sa capacité financière pourrait également être effectué au moment où des demandes de propositions individuelles sont lancées dans le cadre de la DDP ou de tout contrat subséquent.

Confidentialité : Si le Répondant fournit au Canada, à titre confidentiel, les renseignements exigés ci-dessus et l'informe de la confidentialité des renseignements divulgués, le Canada doit traiter ces renseignements de façon confidentielle, suivant les dispositions de la [Loi sur l'accès à l'information](#), L.R., 1985, ch. A-1, alinéas 20(1)b) et c).

Les Répondants doivent soumettre les états financiers de la personne morale décrite dans leur Réponse. Le Canada se réserve le droit de demander des renseignements supplémentaires si nécessaire.

4.4 Invitation à signer la Convention de soumission

L'autorité responsable de l'approvisionnement invitera un maximum de quatre (4) Répondants qualifiés (conformément au paragraphe 4.2) ayant obtenu les notes les plus élevées à signer la Convention de soumission, la signature de cette convention étant une condition qu'ils doivent remplir pour être choisis en tant que Proposants et participer à la DDP.

Si l'un ou l'autre de ces Répondants qualifiés échoue ou refuse de signer la Convention de soumission dans la période allouée, l'autorité responsable de l'approvisionnement peut, à son entière discrétion, retirer l'invitation et l'étendre au prochain Répondant qualifié le mieux coté pour exécuter la Convention de soumission et participer à la DDP en conformité avec la Convention de soumission.

4.5 Avis et compte rendu d'évaluation

Les Répondants qui ne sont pas choisis comme l'un (1) des quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées en seront avisés par écrit dans un délai raisonnable après la fin du processus d'évaluation et, une fois que les quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées auront signé la Convention de soumission.

Tout Répondant qui n'est pas choisi parmi les quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées peut demander un compte rendu, en communiquant avec la personne-ressource du Canada, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de l'avis écrit mentionné ci-dessus.

Le compte rendu du processus d'évaluation comprendra les motifs pour lesquels le Répondant n'a pas été choisi comme l'un (1) des quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées. Il se limitera aux détails et résultats de l'évaluation de la Réponse du Répondant en question et ne donnera aucun détail sur le contenu ou les résultats de l'évaluation des Réponses d'autres Répondants. La confidentialité des renseignements relatifs aux autres Répondants sera protégée.

Le Canada n'assumera aucuns frais à l'égard des comptes rendus du processus d'évaluation.

ANNEXE A – DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1 Sigles/acronymes

Acronyme ou abréviation	Définition
ANS	Accord sur les niveaux de service
AOS	Architecture orientée services
BGP	Bureau de gestion du projet
BPR	Bureau de première responsabilité
CC	Centre de contact
CCV	Solution de centre de contact virtuel de Rogers
CNS	Cible de niveau de service
CT	Conseil du Trésor
DAA	Distribution d'appels automatisée
DDP	Demande de propositions
DDQ	Demande de qualification
DDx	DDP ou DDQ, selon le contexte
DS	Demande de service
DSIC	Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
ECRP	Évaluation de la complexité et des risques des projets
EDSC	Emploi et Développement social Canada
ETP	Équivalent temps plein
FAQ	Foire aux questions
GC	Gestion du contenu
GCon	Gestion des connaissances
GCNet	Réseau de données du gouvernement du Canada
GdC	Gouvernement du Canada
GE	Gestion des effectifs
GIA	Gestion de l'identité et de l'accès
GIJIA	Gestion des accès et des justificatifs d'identité
ICP	Industrie des cartes de paiement
IIT	Intégration informatique-téléphonie
IPA	Interface de programmation d'applications
NS	Niveau de service
ONS	Objectif de niveau de service
PCA	Plan de continuité des activités
PIR	Point d'interface avec le réseau
PIS	Point d'interface du système
PRA	Plan de reprise des activités
RCC	Réunion commercialement confidentielle
RO	Renseignements organisationnels
RVI	Réponse vocale interactive
SCCH	Service de centre de contact hébergé (service ministériel fourni par SPC fondé sur une plate-forme Genesys/IBM)
SIP	Services d'information personnalisés
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
SPC	Services partagés Canada
ST-GIC	Services téléphoniques et Gestion intégrée du contenu (division d'EDSC)
VoIP	Voix sur IP

2 Définitions

Définition	Signification
Adresse de livraison	L'adresse de livraison qui est indiquée dans le Résumé des renseignements clés
Agent	Un agent de CC ou un « agent » est une personne qui exerce les activités associées à la réponse à un contact où ces activités sont énoncées dans la présente DDQ.
Agent de sécurité d'entreprise (ASE)	La personne chargée par un Répondant/Proposant/Soumissionnaire/Entrepreneur de la gestion du processus de contrôle de sécurité pour le Répondant/Proposant/Soumissionnaire/Entrepreneur, et d'agir à titre de seul point de contact pour le Canada pour toutes les questions de sécurité
Agent nommé	Un agent configuré à la solution de CC qu'il ait ou non ouvert une session
Amélioration d'une application	Les changements requis pour fournir de nouvelles fonctionnalités ou améliorer les fonctionnalités actuelles, améliorer le rendement ou la maintenabilité des applications existantes
Application	Un ou plusieurs programmes informatiques comprenant tous les documents, le code source, les médias, les données et les bases de données spécifiques qui effectuent le traitement des données et les tâches de télécommunication
Application supportée	Une application à l'égard de laquelle le Canada a conclu une entente de soutien ou d'entretien avec l'Entrepreneur
Attestation de sécurité d'installation (ASI)	Une autorisation qui permet au titulaire et à ses employés ayant une autorisation de sécurité d'accéder à des renseignements de nature délicate et/ou à des lieux de travail à accès restreint
Autorisation de sauvegarde de documents (ASD)	Une autorisation qui permet au titulaire d'une ASI d'entreposer et d'utiliser des documents de nature délicate dans ses bureaux
Autorisation de sécurité	Processus continu qui consiste à obtenir et à maintenir une décision de gestion officielle, prise par un cadre supérieur, qui autorise l'exploitation d'un système d'information et accepte explicitement le risque inhérent à son utilisation pour mener un ensemble d'activités opérationnelles en s'appuyant sur l'application d'un ensemble convenu de contrôles de sécurité et sur les résultats d'une évaluation de sécurité continue
Autorisation de tâche (AT)	Une autorisation de tâche (AT) est un processus administratif structuré qui permet à TPSGC ou à un client d'autoriser, au besoin, des travaux par un Entrepreneur conformément aux conditions d'un contrat existant.
Autorité responsable de l'approvisionnement	La personne mentionnée dans le Résumé des renseignements clés
BITI	Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information. Consulter le site www.ital-officialsite.com .
Canada	Sa Majesté la Reine du chef du Canada, telle que représentée aux fins de la présente DDQ par le ministre de Services publics et Approvisionnement Canada
Centre de contact	Centre de contact est un terme qui englobe l'installation, le personnel (c.-à-d. les agents, les superviseurs, les gestionnaires, les administrateurs, le groupe de soutien technique, les formateurs, les ressources humaines et autres), les technologies et l'infrastructure habilitantes et les autres ressources nécessaires pour la prestation des services du centre de contact.
Code de conduite	Le <i>Code de conduite pour l'approvisionnement</i> du gouvernement du Canada que l'on peut consulter à l'adresse http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/cndt-cndct/contexte-context-fra.html
Coentreprise	Une coentreprise est une association de deux parties ou plus qui combinent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, qu'on appelle parfois un consortium, pour

	répondre ensemble à un besoin. Dans tout contrat, elles seront déterminées comme étant conjointes et individuelles.
Comité d'évaluation	Le comité mis sur pied par l'autorité responsable de l'approvisionnement qui est chargé d'évaluer les Réponses conformément aux modalités de la DDQ
Contact	Un contact est un événement amorcé par une partie externe (p. ex., les citoyens, les clients) dans lequel le parti communique avec le centre de contact. Le contact peut être fait à l'aide d'une modalité de contact appuyée par le centre de contact où les modalités comprennent, sans pour autant s'y limiter, les appels téléphoniques, les courriels, le clavardage, les textos et cliquez et parlez. De nouvelles modalités émergeront pour tenir compte des changements dans la préférence des modalités de contact par les parties externes.
Convention de soumission	La convention, par laquelle le Canada entend inviter un maximum de quatre (4) des Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées à conclure à la fin de l'étape de la DDQ, pour l'essentiel selon le modèle présenté à l'annexe G – Convention de soumission de la DDP
Cote de fiabilité	Un niveau d'autorisation de sécurité qui permet à une personne d'avoir accès à l'information et aux biens désignés PROTÉGÉ A et B
COTS	Commercial sur étagère, c.-à-d. produits disponibles commercialement
Créateur de contenu	L'auteur et/ou le créateur du contenu
Critères d'évaluation notés	Les critères d'évaluation notés qui sont présentés à l'annexe C – Critères d'évaluation et exigences relatives à la soumission
Cycle opérationnel	La période entre les événements prévus dans le cadre de l'exploitation de l'entreprise. Les cycles opérationnels peuvent être quotidiens, hebdomadaires, mensuels, annuels ou établis sur certains selon un autre calendrier défini et périodique. Le principal cycle opérationnel d'EDSC est annuel, c'est-à-dire un cycle opérationnel de douze (12) mois consécutifs.
Date limite de soumission des Réponses ou date limite de soumission des Réponses à la DDQ	La date limite pour présenter les Réponses qui est stipulée dans le Résumé renseignements clés
DDP	La demande de propositions, et sa version modifiée au fil du temps
DDQ	La demande de qualification, et sa version modifiée au fil du temps
Demande de décision anticipée	Une demande présentée par un Répondant au Canada aux termes du paragraphe 3.6 de la DDQ
Demande de renseignements	Le sens qui lui est donné au paragraphe 2.5
Déploiement d'une application	La mise en œuvre d'une application, en tout ou en partie (p. ex., déploiement d'un programme qui fait partie d'une application) et l'exécution des instructions d'installation; les activités de conversion/mise à jour des données, des tableaux de base de données (les mises à jour du contenu, p. ex., les consultations, listes des normes) et/ou de la mise en œuvre du schéma de base de données
Développement de l'application	La construction de nouvelles applications ou l'ajout d'une grande quantité de nouveau code de programmation comme un nouveau module à une application existante
Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC)	Une direction de Services publics et Approvisionnement Canada chargée de l'administration de la sécurité industrielle au Canada par l'entremise du Programme de sécurité des contrats
Dispositions relatives à l'intégrité	La Politique d'inadmissibilité et de suspension du gouvernement du Canada que l'on peut consulter à l'adresse http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html
Documentation	Les documents, sur support papier ou sous forme électronique, y compris les guides d'installation, le matériel didactique, les plans, les matériaux de maintenance, les manuels, la documentation de système, le matériel de formation et les guides de l'utilisateur, et comprend tous les développements et modifications à ce qui précède
Employé	Une personne ayant une relation formelle employeur-employé avec le Répondant, telle qu'elle est définie par l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Entrepreneur	Le Soumissionnaire retenu et engagé par le Canada pour fournir et mettre en œuvre son projet de services intégrés de CC
Entrepreneur principal	Par « Entrepreneur principal », on entend l'Entrepreneur responsable de l'achèvement du projet aux termes d'un contrat conclu avec le responsable fonctionnel de l'emploi. L'Entrepreneur principal assume l'obligation d'achever le projet, y compris (mais sans s'y limiter) les obligations des sous-traitants engagés pour exécuter le projet. Si une coentreprise soumet une Réponse, l'Entrepreneur principal doit être le représentant de la coentreprise.
Entreprise autochtone	<p>Aux fins de cette exigence, une entreprise autochtone est :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une bande au sens de la <i>Loi sur les Indiens</i> ii. une entreprise individuelle iii. une société à responsabilité limitée iv. une coopérative v. un partenariat vi. un organisme sans but lucratif <p>dans laquelle des Autochtones détiennent au moins 51 % des droits de propriété et de contrôle,</p> <p>OU</p> <p>une coentreprise composée d'au moins deux entreprises autochtones ou d'une entreprise autochtone et d'une ou de plusieurs entreprises non autochtones, à condition que l'entreprise ou les entreprises autochtones détiennent au moins 51 % des intérêts et du contrôle de la coentreprise.</p>
Équipe de Répondant	Relativement à un Répondant donné, le Répondant et tous les membres de l'équipe de celui-ci
Équipe principale de projet	<p>Les rôles et les particuliers (personnes) qui accomplissent ces rôles et constituent la base des ressources de l'équipe de mise en œuvre de projet fournie par l'Entrepreneur pour exécuter le travail. L'équipe principale de projet doit comprendre les rôles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cadre délégué 2. Gestionnaire de compte/demande 3. Responsable des opérations et du soutien 4. Responsable de l'architecture de la solution de CC intégrée 5. Responsable de la transition 6. Gestionnaire de projet
Équipe principale de Répondants	Les entreprises de base (membres de l'équipe principale de Répondants) qui se joignent pour former une équipe et utiliser leur expérience combinée pour fournir une Réponse. Une entreprise doit cependant s'identifier comme Entrepreneur principal.
Équivalent à temps plein ou ETP	Le nombre d'heures de travail qu'un employé à temps plein accomplit au cours d'une période de temps fixe, généralement une journée ou une semaine. Le calcul des ETP peut comprendre le rôle du personnel à temps partiel en fonction de la contribution des heures travaillées – p. ex., deux employés à temps partiel qui travaillent à mi-temps sont équivalents à 1 employé à temps plein. Aux fins de cette initiative, un ETP équivaut à 37,5 heures de travail dans une semaine de travail de cinq jours.
Essais unitaires	Une méthode par laquelle les unités individuelles du code source sont mises à l'essai afin de déterminer si elles sont aptes à utiliser. Une unité est la plus petite partie d'une application pouvant faire l'objet d'essais.
ETC	Extraire, transformer et charger désigne un processus de transfert et de transformation de données qui est normalement automatisé.
Évaluation de la sécurité	Processus continu d'évaluation du rendement des contrôles de sécurité de la TI durant tout le cycle de vie des systèmes d'information pour établir la mesure dans laquelle les contrôles sont mis en œuvre correctement, fonctionnent comme prévu et produisent les résultats souhaités conformément aux besoins opérationnels en matière de sécurité

	définis par le ministère. L'évaluation appuie la fonction d'autorisation en démontrant la présence d'un lien de confiance à l'égard de la sécurité du système d'information.
Exploitation des applications	Intergiciel de gestion de l'état opérationnel d'une application, y compris l'installation, la configuration et la mise au point de l'environnement de l'intergiciel; la mise au point des bases de données; la gestion, l'optimisation et la gestion des capacités des ensembles de tables (surveillance des ressources); la mise à jour des paramètres, l'administration de l'application, la surveillance des files d'attente de l'application, le nettoyage de fichier; le registre des incidents; les services d'arrêt/reprise; la configuration des paramètres de l'application, la gestion de comptes et contrôle de l'accès
Fournisseur de produit	Le fournisseur d'un produit qui a les droits de propriété intellectuelle d'accorder des licences, d'entretenir, de déléguer les droits de propriété, y compris les droits d'entiercement, pour ce produit
Fournisseur de solution	L'entreprise qui fournit la solution
Gestion des incidents	« La gestion des incidents », telle que définie dans la BITI V3.0 Gestion des incidents d'entreprise (GIE) est « le processus pour traiter tous les incidents ».
Gestion du contenu	La gestion de contenu (y compris les métadonnées). Un tel contenu peut être utilisé dans un contexte Internet (p. ex., comme contenu Web) ou intranet (p. ex., en soutien aux systèmes administratifs internes ou aux bases de connaissances de centre de contact).
Gestionnaire de contenu	Une entité au sein d'une organisation qui est chargée de la coordination du contenu et des métadonnées liées au contenu. Le gestionnaire de contenu est généralement la personne chargée de la gestion du contenu pour un sujet ou un groupe au sein de l'organisation – p. ex., le personnel responsable de contenu fourni à la base de connaissances du Centre de contact d'entreprise.
Heures de bureau	Les heures de 6 h à 18 h inclusivement pendant un jour ouvrable dans le lieu de travail où les travaux sont formés
Incident	« Incident » selon la définition de la BITI V.3 signifie une interruption imprévue d'un service TI ou une réduction de la qualité d'un service TI.
Installation	L'emplacement sur le territoire souverain du Canada à partir duquel l'Entrepreneur fournira les Services de centre de contact, conformément aux exigences du Canada.
Intégration de système	L'intégration des composantes des sous-systèmes dans le but de fournir une solution unifiée pour répondre à un besoin opérationnel
Intérêt national	Concerne la défense et le maintien de la stabilité sociale, politique et économique du Canada
« IPA » ou « interface de programmation d'applications »	Un ensemble bien défini de spécifications et d'interfaces destinées à appuyer les communications entre les composantes logicielles. Les exemples comprennent, mais ne sont pas limités à POSIX, Java IPA et Microsoft Windows API.
Jour ouvrable	Un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province d'Ontario
Limites géographiques du Canada	Tous les emplacements à l'intérieur du Canada et à l'étranger, comme les ambassades ou d'autres bureaux du gouvernement du Canada qui sont prévus dans les lois diplomatiques pour permettre au Canada de contrôler ses actifs
Lois	Les lois dont il est fait mention à l'annexe E
Maintenance adaptative	La modification d'un produit logiciel effectuée après la livraison afin que le produit logiciel demeure fonctionnel dans un environnement modifié ou en changement
Maintenance corrective	La modification d'un produit logiciel effectuée après la livraison pour corriger les problèmes découverts (p. ex., bogues)
Maintenance des applications	Les activités prévues nécessaires pour tenir une application ou un système opérationnel, y compris la maintenance adaptative, la maintenance corrective, et l'entretien préventif
Maintenance préventive	Entretien de logiciels après le déploiement dans le but de détecter et de corriger les défauts latents dans le logiciel
Membre de l'équipe principale de Répondants	Une personne morale que le Répondant propose pour effectuer une partie du travail et dont l'expérience est utilisée pour répondre aux exigences de la DDP

Messagerie automatique	La production et la transmission des messages du système aux destinataires identifiés par courriel, texto ou par d'autres moyens
Modification	Tout ajout, suppression, correction ou modification d'un document de sollicitation découlant d'une entente ou d'un contrat
Objectif de délai de rétablissement (ODR)	Le délai et le niveau de service dans lesquels un processus d'entreprise doit être rétabli après une catastrophe
Objectif de point de rétablissement (OPR)	La durée maximale d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre lors d'un incident grave
Outil de développement	Tout matériel d'Entrepreneur que l'Entrepreneur ou ses sous-traitants utilisent ou dont ils auraient besoin pour élaborer, modifier, mettre en œuvre ou maintenir les produits livrables
Partie inadmissible	Une entité dont il est question à l'annexe E – Conflit d'intérêts – Avantage indu
Personne-ressource du Canada	La personne nommée dans le Résumé des renseignements clés
Personne-ressource du représentant du Répondant	La personne qui est le représentant autorisé du représentant du Répondant et qui assure la liaison avec le Canada en ce qui a trait à la DDQ
Plate-forme	Composantes des systèmes d'information d'usage général servant à traiter et entreposer des données électroniques, comme les ordinateurs de bureau, les serveurs, les dispositifs de réseau et les appareils mobiles. Une plate-forme contient habituellement du matériel de serveur, d'entreposage et de services et des logiciels et des systèmes d'exploitation.
Politique d'inadmissibilité et de suspension	La politique du gouvernement du Canada que l'on peut consulter à l'adresse http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html , aussi appelée « Dispositions relatives à l'intégrité »
Posture de sécurité	Caractéristique d'un système d'information qui représente la capacité des contrôles de sécurité mis en œuvre afin de répondre aux besoins opérationnels en matière de sécurité et de contrer un certain environnement de menace. Remarque : <ol style="list-style-type: none"> 1. La posture de sécurité qui répond aux besoins opérationnels en matière de sécurité et réussit à contrer un certain environnement de menaces est réputée adéquate. La posture de sécurité peut varier avec le temps en fonction de l'évolution des menaces et des besoins opérationnels ainsi que de la découverte de vulnérabilités. Le maintien d'une posture de sécurité adéquate suppose l'examen et la mise à jour des contrôles de sécurité instaurés pour les adapter aux changements. 2. La posture de sécurité d'un système d'information est évaluée au moyen de la même méthode que celle utilisée pour évaluer les risques liés à la sécurité; ces deux concepts sont donc étroitement liés. Le caractère satisfaisant d'une posture de sécurité suppose que les risques résiduels sont faibles.
Produit	Tout article assujéti au droit d'auteur ou qui constitue une marque de commerce qui a été fabriqué et commercialisé pour la vente dans le commerce et dont le nom du fabricant et le numéro de modèle ou de version peuvent être facilement identifiés
Projet	Comme généralement décrit au paragraphe 1.4 et plus en détail à l'annexe J – Énoncé des besoins, pour la fourniture de Services de centre de contact à l'appui du service 1 800 O-Canada et des programmes de Services d'information personnalisés (SIP) de Service Canada
Proposant	Un des Répondants qualifiés qui a signé une Convention de soumission et est invité à participer à la DDP
Proposition	La proposition formelle qu'un Soumissionnaire a présentée en réponse à la DDP
Réclamation	Une créance contractuelle ou extracontractuelle, une créance d'origine législative, une mise en demeure, une requête, une action, une cause d'action, une poursuite ou une procédure
Répondant	La personne physique ou morale (ou, dans le cas d'un consortium, les personnes physiques ou morales) qui présente une Réponse

Répondant qualifié	Un Répondant qui est respecte les exigences prévues par le paragraphe 4.2 de la DDQ
Réponse ou Réponse à la DDQ	La réponse officielle à la DDQ d'un Répondant au Canada, tel qu'il est décrit au paragraphe 3.5 – Instructions relatives au modèle et à l'annexe C – Critères d'évaluation et exigences relatives à la soumission
Représentant du consortium ou de la coentreprise	Le membre qui a été nommé pour agir au nom de tous les membres de la coentreprise ou du consortium et qui a le pouvoir de lier tous les membres.
Représentant du Répondant	La personne désignée à ce titre qui signe le formulaire cadre de présentation des Réponses à la DDQ (formulaire B-1 à l'annexe B, Formulaires et attestations) et qui est pleinement autorisée à représenter le Répondant dans le cadre de tous les sujets liés à sa Réponse
Reprise des activités	Le processus de rétablissement des activités interrompues d'une entreprise après un accident, une catastrophe, une urgence et/ou une menace
Résolution des incidents	Le rétablissement d'un service aux utilisateurs après la réparation et la reprise des activités suivant un incident
Responsable de la Réponse	Le Répondant d'une équipe principale de Répondants
Résumé des renseignements clés	Le tableau qui suit la page titre de la DDQ et qui comporte certains renseignements clés sur la DDQ
Rétablissement après catastrophe (RAC)	La capacité d'une organisation de réagir à des événements importants qui donnent lieu à l'incapacité temporaire de l'organisation de fonctionner normalement. En ce qui concerne la fourniture de systèmes et services essentiels d'entreprise, le RAC intègre les capacités spécifiques de réduire au minimum l'interruption de service en fournissant, par exemple, une protection des services de centres de données à l'extérieur de la région et dans l'ensemble des centres de données à l'aide de technologies de réplication comme la réplication fondée sur la plate-forme et la réplication fondée sur l'entreposage asynchrone.
Salle de documentation	Un emplacement physique ou électronique défini par l'entremise duquel le client donne accès à des documents pertinents à l'approvisionnement. Une salle de documentation peut être une pièce physique où se trouvent des copies de ces documents et où l'accès est contrôlé ou qui contient des dispositifs offrant un accès géré à une documentation électronique. Les mécanismes électroniques/endroits peuvent contenir des documents pertinents sur des supports d'information amovibles (p. ex., CD) ou offrir un accès géré à un répertoire en ligne (p. ex., site Web).
Services	Tous les services techniques et professionnels fournis en conformité au contrat subséquent, qui doivent inclure, sans s'y limiter, les services requis pour : <ol style="list-style-type: none"> 1. planifier, concevoir, installer, configurer, mettre à l'essai, rendre opérationnelle et appuyer le projet tout au long de la durée de l'accord; 2. fournir de la formation et des documents relatifs au Projet; 3. offrir, de façon continue, l'exploitation de l'ouvrage à la fois avant et après l'acceptation par le Canada; 4. fournir un soutien en transition de fin lors de la conclusion du contrat, peu importe la façon dont survient cette condition.
Services d'intégration de système	La gamme de services requis pour effectuer l'intégration des systèmes. Les services d'intégration des systèmes peuvent comprendre, sans s'y limiter, la planification, la définition, la conception, la mise en œuvre, la coordination, l'intégration, l'essai, le déploiement, la formation, la gestion de programme et de projet et les services de soutien opérationnel.
Services de centre de contact (CC)	La gamme de services fournis par un centre de contact pour répondre à des communications provenant de parties externes. Les Services de centre de contact peuvent comprendre, sans s'y limiter : <ol style="list-style-type: none"> 1. des services de planification de projets du CC (voir la section 5 de l'annexe J); 2. des services de conception de projets du CC (voir la section 5 de l'annexe J); 3. des services d'intégration de projets, y compris la dotation, la formation, les tests et la préparation liés à la prestation de services (voir la section 5 de

	<p>l'annexe J);</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. les services opérationnels, des agents et de supervision quotidiens au centre de contact (voir la section 5 de l'annexe J); 5. des services d'intégration, d'exploitation et de soutien de l'infrastructure au CC (voir la section 5 de l'annexe J); 6. des services de transition de sortie du contrat ; et 7. des services de démarrage, de mise en œuvre et de transition du CC (voir la section 4 de l'annexe J).
Services de centre de contact 1 800 O-Canada	Un terme qui comprend simultanément le service 1 800 O-Canada et les services d'information personnalisés (SIP) associés
Solution	La somme totale de tous les produits et services de mise en œuvre contemplés dans l'énoncé des besoins ou l'énoncé des besoins établi par le Canada pour un besoin opérationnel particulier et fourni en conformité avec les propositions techniques et financières présentées par un Soumissionnaire dans sa Réponse écrite à une DDP
Solution intégrée de centre de contact	Une solution intégrée offrant la fonctionnalité requise pour ce centre de contact d'EDSC, telle que définie à l'annexe J de cette DDQ
Solution logicielle	La suite de produits logiciels requise pour satisfaire aux exigences définies dans un énoncé des besoins. La solution logicielle proposée peut consister en un produit logiciel augmenté de modules d'extension pour répondre aux exigences fonctionnelles individuelles, ou en une suite intégrée d'environnement de portail de base et de fonctions complémentaires (produits), ou toute autre combinaison de logiciels qui, en combinaison, satisfont aux exigences. La solution logicielle peut, en tout ou en partie, fournir une solution.
Sondage RVI	Assure la gestion de la qualité en reliant des clients (entrants ou sortants ou les deux) à la RVI pour qu'ils puissent répondre aux questions au sujet de l'expérience de client
Soumissionnaire	Le Répondant à une DDP
Soumissionnaire retenu	Le Soumissionnaire que l'autorité responsable de l'approvisionnement aura choisi dans le cadre du processus de DDP pour les besoins des discussions définitives relatives à la signature du contrat
Soutien d'application de 1^{er} palier	Les services nécessaires pour la gestion des incidents, y compris d'être le premier point de contact, qui reçoit les demandes de service et les incidents des utilisateurs de l'application, et qui est en dehors de la portée de la DDx
Soutien d'application de 2^e palier	Les services requis pour répondre à toute demande de service qui ne peut être remplie par le soutien d'application de 1 ^{er} palier, y compris l'exécution de triage sur les incidents, l'intervention et la résolution, si possible, ou l'acheminement approprié aux groupes de soutien d'application de 2 ^e ou 3 ^e paliers, selon des processus prédéterminés de transfert au niveau supérieur, de la coordination et de la surveillance de la réponse à des interruptions de service
Soutien d'application de 3^e palier	Les services nécessitant une compréhension technique approfondie du code et de la configuration de l'application pour la mise en œuvre des solutions ou solutions de rechange pour résoudre les incidents concernant une demande. Les services de soutien d'application du 3 ^e palier sont fournis en réponse aux demandes de service émanant des ressources de soutien des 1 ^{er} et 2 ^e paliers qui ont été autorisées à faire passer une demande de service de soutien à une ressource de soutien d'application de 3 ^e palier.
Soutien des applications	Les services continus requis pour maintenir une application, un système ou autres biens d'application en état de marche. Les services comprennent l'intervention et la résolution des incidents; le dépannage et l'enquête des questions de production; la réponse aux questions techniques; et d'autres types de services, d'activités et de produits livrables semblables définis par le soutien des applications de deuxième et troisième niveaux.
Souveraineté des données	Les dispositions appuyant le droit d'EDSC de veiller à ce que toutes les demandes d'accès aux données et à l'information entre les mains d'EDSC soient régies par les lois du Canada

Superviseur	Un superviseur des agents, ou un « superviseur » est une personne qui accomplit les activités associées à la supervision des activités des agents Répondant à un contact où de telles activités d'un superviseur sont énoncées dans la cette DDx.
Surveillant de l'équité	La personne physique ou morale indépendante désignée dans le Résumé des renseignements clés qui exercera les fonctions décrites au paragraphe 1.5.2 de la présente DDQ
Système	Terme générique désignant un réseau et d'autres dispositifs, des systèmes d'exploitation, des plates-formes informatiques, des logiciels et applications de virtualisation ou toute combinaison de ces éléments. Son utilisation est propre au contexte.
Telecoil, T coil ou interrupteur T	Du point de vue électromagnétique, le signal à l'intérieur de l'enceinte acoustique du téléphone est capté par le « telecoil » ou « T coil » de la prothèse auditive, une boucle de fil métallique à l'intérieur de l'appareil auditif.
Temps d'intervention en cas d'incident	Le temps écoulé entre le moment où « l'incident » est signalé au fournisseur de services (p. ex., au moyen d'un appel au service de dépannage d'EDSC de niveau 1 ou par l'entremise de la détection et des alertes affichées automatiquement) et le moment où le fournisseur de services indique à l'organisation cliente que des mesures seront prises pour régler l'incident. Aux fins de la présente DDP, le temps de réponse est le temps calculé pendant les heures de travail entre le moment où le service de dépannage d'EDSC émet un billet d'incident à l'Entrepreneur et le moment où l'Entrepreneur signale au service de dépannage d'EDSC qu'il fait enquête sur l'incident. Le temps d'intervention en cas d'incident peut être défini dans un énoncé des besoins et servir de mesure du rendement de l'Entrepreneur.
Temps de résolution des incidents	Le temps nécessaire pour résoudre un incident. Le temps de résolution d'un incident peut être défini dans un énoncé de travail et servir de mesure du rendement de l'Entrepreneur.
Test d'acceptation	Tout test de la totalité ou d'une partie des produits livrables à être effectué par le Canada ou ses représentants afin de déterminer si ces produits sont conformes aux exigences, spécifications, garanties et normes établies dans l'énoncé des besoins ou incorporé à celui-ci
Tests d'acceptation des utilisateurs	La phase d'essai où les utilisateurs d'EDSC mettent l'application à l'essai pour s'assurer qu'elle fonctionne et réponde aux besoins opérationnels et qu'elle soit conforme aux exigences, telles qu'exprimées dans l'énoncé des exigences de l'application
Tiers fournisseur de services	Un consultant, agent, conseiller ou Entrepreneur indépendant qui rend des services au Répondant/Soumissionnaire/Entrepreneur principal, mais qui n'est pas directement contrôlé par le Répondant/Soumissionnaire/Entrepreneur principal
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, également appelé Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
Travail	La fourniture et la mise en œuvre de la solution intégrée de gestion de CC au Canada et doit être comprise comme signifiant la fourniture de produits ou de services ou une combinaison de ceux-ci comme ils seront énoncés dans une demande d'autorisation de tâche pour le travail
Unité opérationnelle	Une unité organisationnelle au sein d'une entreprise (p. ex., une division or une unité de l'organisation du Soumissionnaire) ou une entreprise (p. ex., un sous-traitant spécialisé) qui sert de centre de coordination de la prestation de compétences ou d'expertises spécialisées liées à un secteur d'activité ciblé, de la prestation de services ou des services d'infrastructure. Ces compétences, services ou expertise peuvent être démontrés par des ressources particulières au domaine en question au sein de l'unité ou de l'entreprise, qui peuvent comprendre (sans s'y limiter) des personnes, des processus et possiblement des infrastructures et des technologies qui offrent des capacités accrues dans le secteur d'activité ciblé.
Utilisateur final	Personnel interne ou parties externes qui ont obtenu l'accès à l'application et la permission de l'utiliser

Variabilité d'échelle	La capacité d'exploiter la solution logicielle dans un système de taille appropriée, quelle qu'elle soit, et de transférer cette application vers un système plus petit ou plus gros en cas de besoin
Vecteur de menace	Une voie ou un outil qu'un pirate informatique utilise pour accéder à un ordinateur ou un serveur de réseau dans le but de faire des dommages
Wisdom WFO	Outil de gestion du lieu de travail actuellement utilisé par le Canada
Zones géographiques distinctes	L'établissement de zones géographiques distinctes aux fins de l'exécution du rétablissement après catastrophe et de la continuité des activités signifie que les emplacements physiques des Installations utilisées pour la prestation des services utilisent manifestement des infrastructures séparées, qui sont situées dans des zones climatiques différentes, ont accès à une quantité suffisante de ressources locales pour assurer la prestation des services et présentent toute autre caractéristique nécessaire pour garantir la continuité de la prestation des services dans le cas où une des Installations se trouvait dans l'incapacité de fournir les services nécessaires ou d'assurer le rendement nécessaire à l'égard des services. Par souci de clarté, on précise que plusieurs Installations dans une seule région municipale ne sont pas considérées comme étant situées dans des zones géographiques distinctes. Plusieurs Installations dans une même province, ou même dans des provinces différentes, ne seront pas non plus considérées comme étant situées dans des zones géographiques distinctes si elles partagent le même climat, la même infrastructure ou le même profil de risque lié aux séismes.

ANNEXE B – FORMULAIRES ET ATTESTATIONS

Directives

Les Répondants doivent fournir les formulaires, les attestations et les documents requis qui sont indiqués dans la présente annexe.

- > Formulaire B-1 – Formulaire cadre de présentation des Réponses à la DDQ;
- > Formulaire B-2 – Déclaration de consentement du membre de l'équipe;
- > Formulaire B-3 – Profil du Répondant;

FORMULAIRE B-1 : FORMULAIRE CADRE DE PRÉSENTATION DES RÉPONSES À LA DDQ;

Nom du Répondant	
Nom et titre du représentant du Répondant	
Adresse	
Numéro(s) de téléphone	
Courriel	
Adresse figurant dans le registre	
Langue préférée (français ou anglais)	

Le représentant du Répondant nommé ci-dessus fait les déclarations suivantes pour son propre compte et, pour plus de précision, pour le compte de tous les membres de l'équipe du Répondant :

- a. il a le pouvoir et l'autorité de lier le Répondant aux fins de la DDQ;
- b. le Répondant est :
 - une entreprise individuelle;
 - une société à responsabilité limitée ou en nom collectif;
 - une société;
 - un consortium sans personnalité morale qui exerce ses activités sous le nom des Répondants qui figure ci-dessus.
- c. s'il est invité à participer à la DDP, le Répondant préférerait recevoir la correspondance et les documents d'approvisionnement connexes dans la langue suivante dans le cadre du processus de la DDP. Veuillez choisir une (1) seule langue comme langue préférée du Répondant :
 - français;
 - anglais.
- d. Le Répondant atteste qu'il n'a pas modifié de quelque manière que ce soit le présent formulaire B- 1, intitulé « Formulaire cadre de présentation des Réponses à la DDQ », sauf pour ce qui est d'avoir donné les renseignements requis à son sujet et les renseignements requis par les modifications indiquées dans le présent formulaire;
- e. le Répondant et ses affiliées se conforment au *Code de conduite pour l'approvisionnement* et aux dispositions relatives à l'intégrité qui sont présentés aux sections 12 et 13 de l'annexe E.

En foi de quoi, le représentant du Répondant a signé le présent formulaire B-1, intitulé « Formulaire cadre de présentation des Réponses à la DDQ » à la date indiquée ci-dessous.

Pour le représentant du Répondant

Par : _____

Nom : _____

Titre : _____

Date : _____

Signature

J'ai/Nous avons le pouvoir de lier le représentant du Répondant et de lier le Répondant et chacun des membres de l'équipe du Répondant

FORMULAIRE B-2 : DÉCLARATION DE COENTREPRISE/CONSORTIUM

Les Répondants qui répondent en tant que coentreprise/consortium doivent indiquer clairement qu'il s'agit d'une coentreprise et fournir les renseignements suivants :

1. le nom du représentant de la coentreprise/du consortium, c'est-à-dire le membre choisi par les autres membres pour agir en leur nom, le cas échéant;
2. le nom de la coentreprise/du consortium, le cas échéant;
3. le nom et le numéro d'entreprise – approvisionnement de chaque membre de la coentreprise/du consortium.

Représentant de la coentreprise/du consortium	
Nom de la coentreprise/du consortium, le cas échéant	
Nom de chaque membre de la coentreprise/du consortium	
Numéro d'entreprise – approvisionnement de chaque membre de la coentreprise/du consortium.	

Si l'information n'est pas clairement fournie dans la Réponse, le Répondant doit fournir les renseignements sur demande de l'autorité responsable de l'approvisionnement.

La Réponse et tout contrat qui en découle doivent être signés par tous les membres de la coentreprise/du consortium à moins qu'un membre ait été nommé pour agir au nom de tous les membres de la coentreprise/du consortium et qu'il ait le pouvoir de lier tous les membres. L'autorité responsable de l'approvisionnement peut, en tout temps, exiger que chaque membre de la coentreprise/du consortium confirme que le représentant a été nommé avec pleine autorité pour agir comme son représentant aux fins de la DDQ et de toute DDP et contrat qui en découle. Si un contrat est attribué à une coentreprise/un consortium, tous les membres de la coentreprise/du consortium seront conjointement et solidairement responsables de son exécution.

FORMULAIRE B-3 : PROFIL DU RÉPONDANT

1 – GÉNÉRALITÉS

Dénomination sociale de l'entreprise du Répondant (« Répondant ») :	
Adresse municipale :	
Ville et province :	
Code postal :	
Numéro de téléphone :	
Organisation mère (le cas échéant) :	
Noms des membres du conseil d'administration ou du ou des propriétaires :	
Numéro d'entreprise – approvisionnement :	
Personne-ressource de la DDQ	Nom : Titre : Courriel : Numéro de téléphone
Le Répondant est une entreprise autochtone tel que défini dans l'annexe A (oui / non)	

2 – STRUCTURE DE L'ÉQUIPE DES RÉPONDANTS

Principal fournisseur de ressources pour la transition d'EDSC de son contrat de Services de centre de contact à un service fourni par un Entrepreneur, selon les conditions énoncées dans l'énoncé des besoins (EB) de la DDQ dans l'annexe J	
Principal fournisseur de ressources pour la prestation continue des Services de centre de contact de 1 800 O-Canada énoncés dans l'annexe J de la DDQ	

3 – LISTE DES SOUS-TRAITANTS/TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES QUI PARTICIPERAIENT À LA PRESTATION DES SERVICES DE CENTRE DE CONTACT 1 800 O-Canada (c.-à-d. fournisseur de services de téléphonie vocale et de services connexes au traitement des données, etc.)

NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT	NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT	SERVICES FOURNIS

ANNEXE C – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET EXIGENCES RELATIVES À LA SOUMISSION

1.0 Instructions aux Répondants

- 1.1 Les Répondants devraient soumettre leur Réponse conformément aux exigences définies au paragraphe 3.5 – Modèle et contenu des Réponses.
- 1.2 Dans sa Réponse, le Répondant devrait démontrer qu'il comprend les exigences contenues dans la DDQ et expliquer comment il remplira les exigences en question. Il devrait démontrer son expérience et décrire la démarche qu'il adoptera pour réaliser le Projet de manière méticuleuse, concise et claire.
- 1.3 La Réponse devrait aborder clairement et de façon suffisamment approfondie les points qui font l'objet des critères obligatoires et notés par rapport auxquels la Réponse sera évaluée. Il ne suffit pas de simplement répéter l'énoncé figurant dans la DDQ.
- 1.4 Si le nombre de projets de référence dans la Réponse dépasse la limite établie dans les exigences relatives au contenu de la Réponse, les projets seront évalués selon l'ordre dans lequel ils sont fournis et les projets dépassant le nombre demandé ne seront pas évalués.
- 1.5 Un même projet peut servir à l'égard de plus d'une exigence. Cependant, le Répondant devrait remplir un (1) formulaire d'expérience relative au Projet pour chaque projet de référence (même si ce projet est cité plus d'une fois) et ne devrait pas renvoyer à des projets dont il est question ailleurs dans sa Réponse. Par exemple, si le Répondant parle d'un projet en B-2 et qu'il entend utiliser le même projet en C-2, il doit remplir un formulaire distinct pour B-2 et C-2.

2.0 Description sommaire du mode d'évaluation prévu par la DDQ

- 2.1 Les critères obligatoires seront évalués sur une note d'échec (c.-à-d. recevable/irrecevable) et sous réserve de la conformité au Processus de conformité des Réponses en phases à la section 4 – Évaluation – 4.1 – Déroulement de l'évaluation. Pour être recevables, les Répondants doivent clairement indiquer la façon dont ils répondent aux critères énoncés dans l'exigence obligatoire. Il n'est pas suffisant de déclarer simplement que le Répondant se conforme à l'exigence. La Réponse ne répondra pas à un critère obligatoire si le Canada détermine que les renseignements fournis sont insuffisants pour expliquer en détail la façon dont le Répondant répond aux exigences obligatoires.
- 2.2 Les réponses aux critères d'évaluation notés seront évaluées en fonction des échelles figurant à l'annexe D – Échelles applicables aux critères d'évaluation notés.
- 2.3 Les réponses seront évaluées conformément aux critères et aux facteurs de pondération indiqués au point 3.0 – Critères d'évaluation technique et à l'annexe D ci-dessous. Pour être considérées comme Répondants qualifiés, les réponses doivent obtenir les notes pondérées minimales précisées. Le défaut d'obtenir la note minimale applicable empêchera un Répondant de poursuivre le processus d'évaluation.
- 2.4 Chaque projet de référence concernant l'expérience évaluée à l'aide des critères N-1, N-2, N-3 et N-4 sera coté individuellement en fonction des critères d'évaluation notés. La moyenne des notes individuelles sera ensuite établie pour en arriver à une note totale et la pondération applicable sera alors appliquée.

3.0 Évaluation technique

Le Processus de conformité des Réponses en phases ne s'appliquera qu'aux critères techniques obligatoires.

3.1 Critères techniques obligatoires

Les critères obligatoires énumérés ci-dessous seront évalués selon le principe satisfait/non satisfait (c.-à-d. recevable/irrecevable ou conforme/non conforme).

Lorsqu'un critère obligatoire demande à un Répondant de « démontrer » : pour être recevable, la réponse technique doit valider la façon dont le Répondant répond aux critères énoncés dans l'exigence obligatoire. La validation ne doit pas simplement répéter les exigences, mais elle doit fournir suffisamment de détails pour démontrer comment le Répondant entend répondre aux exigences. Il ne suffit pas de déclarer simplement que la Réponse est conforme à l'exigence. La Réponse ne réussira pas à répondre à un critère obligatoire si le Canada détermine que la validation est insuffisante pour expliquer en détail la façon dont le Répondant démontre qu'il répond à une exigence obligatoire.

#	Critères obligatoires	Satisfait (Oui/Non)	Le ou les numéros de pages dans la soumission
O-1	<p><u>Profil du Répondant – Organisation de services de base de centre de contact</u></p> <p>Le Répondant doit disposer d'une unité opérationnelle existante axée sur la prestation de Services de centre de contact (définis dans l'annexe A) pour les clients externes (c.-à-d. les organismes tiers qui ne sont pas affiliés au Répondant).</p> <p>Le Répondant doit démontrer la conformité en indiquant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'unité opérationnelle de Services de centre de contact explicitement chargée de la prestation de services de CC; 2. la position de l'unité opérationnelle de Services de centre de contact dans la structure de la société du Répondant (p. ex., en offrant une structure organisationnelle qui identifie clairement la position de l'unité opérationnelle de Services de centre de contact dans cette structure); 3. les Services de centre de contact de portefeuille offerts par l'unité opérationnelle. Les services doivent être comparables à ceux des Services de centre de contact énoncés dans l'annexe A avec référence explicite au traitement des appels téléphoniques d'arrivée comme l'envisageait EDSC pour le service 1 800 O-Canada et les initiatives de SIP. 		
	<p><u>Réponse</u></p>		

O-2	<p><u>Profil du Répondant – Expérience antérieure de projet</u></p> <p>Le Répondant doit fournir 3 projets qui démontrent que le demandeur a occupé le rôle d'Entrepreneur principal dans des projets de prestation de Services de centre de contact, tel que décrit dans l'annexe A. Le Répondant doit remplir le Formulaire d'exemples de projets de l'Entrepreneur principal fourni à l'annexe C-1.1 – Références d'expérience de projet antérieur pour chaque projet.</p> <p>Chacun des projets fournis doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Être directement lié au Répondant. L'expérience des organisations en sous-traitance ne sera pas acceptée aux fins d'évaluation en réponse à ce critère. 2. Avoir offert des services à partir d'une installation du Répondant au Canada. 3. Avoir fourni des services nécessitant un minimum de 100 agents concomitants à partir des installations du Répondant au Canada. 4. Avoir fourni des Services de centre de contact pour lesquels une vérification indépendante de sécurité des agents a dû être réalisée avant la formation. 5. Avoir fourni des Services de centre de contact en français et en anglais. 6. Au moins un des projets doit avoir été en exploitation et avoir accepté des appels téléphoniques pour une période d'au moins six mois après la date d'émission de la présente DDQ. 7. Au moins un des projets doit avoir fourni des services exigeant un minimum de 175 agents concomitants dans les installations du Répondant au Canada <p>Si une coentreprise soumet une réponse, l'Entrepreneur principal doit être le Représentant de la Coentreprise.</p>		
	<p>Réponse</p>		

O-3	<p><u>Profil du Répondant – Ressources d’infrastructures de base</u></p> <p>Le Répondant doit démontrer qu’il dispose de ressources suffisantes au Canada pour fournir et délivrer une initiative de CC de la taille et de la portée de l’initiative de CC demandée par EDSC en effectuant ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les endroits au Canada à partir desquels il fournit actuellement des Services de centre de contact où : <ol style="list-style-type: none"> a. Le Répondant doit fournir le lieu (ville, province) de chaque installation et le nombre d’agents qui y travaillent actuellement. b. Au moins une des installations du Répondant au Canada accueille actuellement un minimum de 175 agents de CC concomitants et est située dans une zone dotée de services de réseau à haute capacité. 2. Identifier le nombre d’employés à temps plein au Canada offrant des Services de centre de contact, y compris les détails spécifiques suivants : <ol style="list-style-type: none"> a. Le nombre d’employés qui fournissent des services de CC (doit être supérieure à 300). b. Le nombre d’équivalents temps plein (ETP) offrant des services d’assurance de la qualité (AQ). c. Le nombre d’ETP offrant des services de supervision, de gestion des effectifs et autres services de soutien opérationnel essentiels, comme la formation, le soutien technique et la production de rapports. 		
	<p>Réponse</p>		

O-4	<p><u>Profil du Répondant – Sécurité</u></p> <p>Le Répondant doit détenir une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection et de production des documents au niveau PROTÉGÉ B, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), ou il doit avoir été parrainé pour une VOD.</p> <p>Les Répondants doivent démontrer la conformité en fournissant un numéro de dossier de certificat d'enquête de sécurité valide délivré par la DSIC qui confirme l'autorisation VOD au niveau Protégé B ou la confirmation du parrainage.</p>		
	<p><u>Réponse</u></p>		
O-5	<p><u>Profil du Répondant – Viabilité financière</u></p> <p>Le Répondant doit être viable du point de vue financier pour satisfaire l'exigence. En présentant une proposition en réponse à cette DDQ, un Répondant aura consenti à ce que le Canada réalise sa propre évaluation de la viabilité financière du Répondant.</p> <p>Pour déterminer la viabilité financière du Répondant, le Canada exigera, au moyen d'un avis écrit envoyé Répondant, la présentation des renseignements financiers décrits à la section 4.3.1 - Évaluation de la viabilité financière. Les Répondants doivent indiquer dans la réponse ci-dessous qu'ils reconnaissent et acceptent que le Canada puisse réaliser sa propre évaluation de la viabilité financière du Répondant.</p> <p>Les Répondants qui n'accordent pas ce consentement ou qui ne font pas état d'une viabilité financière suffisante, selon le Canada, ne feront pas l'objet d'une évaluation plus poussée.</p>		
	<p><u>Réponse</u></p> <p><u>Réponse – Accepter la disposition</u></p>		
O-6	<p><u>Profil du Répondant – Emplacement des Installations</u></p> <p>Les Répondants doivent indiquer dans la réponse ci-dessous qu'ils reconnaissent et acceptent que les Installations proposées par le Répondant en réponse à toute DDP résultant de la présente procédure d'approvisionnement doivent :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. être situées dans une zone où un réseau de fibre optique redondant de qualité opérateur est disponible avec les 		

	<p>caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. une largeur de bande minimale requise de 1 Gbps qui peut être mise à niveau au besoin; et b. une tolérance de latence d'au plus 100 ms aller-retour à partir des centres de données du Canada situés à Barrie en Ontario et à Gatineau au Québec. <p>2. être situées dans des zones municipales ayant une population suffisante pour soutenir et appuyer les exigences de dotation de cette initiative d'EDSC, y compris celles se rapportant aux exigences linguistiques.</p> <p>Les propositions de Répondants qui ne fournissent pas une telle affirmation ne seront pas évaluées davantage.</p>		
	<p><u>Réponse</u></p> <p><u>Réponse – Accepter la disposition</u></p>		

3.2 Critères techniques notés

Les soumissions seront évaluées en fonction des critères techniques notés numériquement suivants, en utilisant les facteurs d'évaluation et les indicateurs de pondération spécifiés pour chaque critère. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences minimales de points seront jugées non recevables.

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
N-1	Capacité d'entreprise	
N-1.1	<p><u>Compréhension des exigences du Projet de CC 1 800 O-Canada</u></p> <p>Le Répondant devrait faire preuve d'une compréhension de l'ensemble des exigences et produits livrables du projet de CC d'EDSC énoncés dans l'EB de la DDQ en décrivant de façon concise et dans ses propres mots :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'ensemble des objectifs du projet énoncés dans l'EB ci-joint 2. l'environnement de CC prévu par le Canada 3. l'obligation du Répondant de fournir des installations et des ressources appropriées dans un emplacement géographique avec la population et les services de réseau nécessaires 4. la mise en œuvre globale progressive et le calendrier de projet 5. le rôle du Canada dans la prestation de l'infrastructure et des services à l'appui de l'environnement prévu 6. la portée des Services de centre de contact nécessaires pour appuyer la première vague de déploiements, tant pour le service 1 800 O-Canada que les projets de SIP 7. la portée potentielle des services en réponse à l'évolution de la technologie, des politiques et des exigences opérationnelles sur le cycle de vie du projet 8. les exigences en matière de souplesse du déploiement et des opérations (en particulier les exigences en matière d'extensibilité/de souplesse et de la rapidité des délais d'exécution de nouveaux projets de SIP ou de la modification des exigences actuelles en matière de prestation des services ou des campagnes pour les services existants) 9. les exigences en matière de minimisation des risques dans l'approche adoptée en matière de migration et de déploiement 10. les exigences en matière de sécurité associées au lieu de travail et aux ressources employées 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = La réponse aborde 9 ou plus des points de 1 à 10</p> <p>4 points = La réponse aborde 7 ou 8 des points de 1 à 10</p> <p>3 points = La réponse aborde 6 des points de 1 à 10</p> <p>2 points = La réponse aborde 4 ou 5 des points de 1 à 10</p> <p>1 point = La réponse aborde 3 des points de 1 à 10</p> <p>0 point = La réponse aborde moins de 3 des points de 1 à 10</p> <p>Remarque : « Aborde un point » signifie que le Répondant a fourni suffisamment de détails pour démontrer le point (p. ex., la reconnaissance de l'obligation d'utiliser les systèmes et services de gestion des appels et de bases de connaissances fournies par le gouvernement) et qu'il reconnaît qu'il s'agit d'une exigence qu'il faut aborder dans la portée du projet et qu'il faut définir dans les hypothèses pour la création de sa réponse. Les réponses à ce critère, qui contiennent une quantité excessive de texte copié directement de la DDQ et/ou des documents à l'appui, ne sera pas considéré comme indiquant une compréhension des exigences et produits livrables du projet de CC proposé par EDSC.</p>

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
Réponse :		
N-1.2	<p><u>Maturité opérationnelle du Répondant – Années</u></p> <p>Le Répondant devrait indiquer le nombre d'années pendant lesquelles il a fourni des Services de centre de contact (tels que définis dans l'annexe A) au Canada.</p>	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = >=7 années ou plus de prestation de Services de centre de contact au Canada</p> <p>4 points = >=5 < 7 ans</p> <p>3 points = >=4 < 5 ans</p> <p>2 points = >=3 < 4 ans</p> <p>1 point = >=2 < 3 ans</p> <p>0 point = <2 ans ou aucune réponse comparable</p>
Réponse :		
N-1.3	<p><u>Maturité opérationnelle du Répondant – Secteur</u></p> <p>Le Répondant devrait démontrer sa maturité dans l'industrie des CC en effectuant ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recenser les adhésions aux organisations professionnelles canadiennes de CC (p. ex., associations provinciales de CC). 2. Recenser les prix de l'industrie des CC reçus au cours des 3 dernières années à partir de la date d'émission de la DDQ. 3. Indiquer les analyses comparatives effectuées sur les opérations de CC au Canada au cours des 3 dernières années et fournissant des résultats sommaires (p. ex., mesures repère de service de gestion de la qualité). 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points Le Répondant identifie l'adhésion à une ou plusieurs organisations professionnelles canadiennes de l'industrie de CC, un ou plusieurs prix reçus au cours des 3 dernières années, une analyse comparative de son rendement au sein de l'industrie canadienne de CC provenant d'une tierce partie.</p> <p>4 points Le Répondant identifie l'adhésion à une ou plusieurs organisations professionnelles canadiennes de l'industrie de CC, un ou plusieurs prix reçus au cours des 3 dernières années et identifie une mesure comparative d'une tierce partie, mais ne fournit pas de rapport sur son rendement au sein de l'industrie de CC au Canada.</p> <p>3 points Le Répondant identifie l'adhésion à une ou plusieurs organisations professionnelles canadiennes de l'industrie de CC, mais ne recense aucun prix reçu au cours des 3 dernières années et identifie une mesure comparative d'une tierce partie, mais ne fournit pas de rapport sur son rendement au sein de l'industrie de CC au Canada.</p> <p>2 points Le Répondant identifie l'adhésion à une ou plusieurs organisations professionnelles canadiennes de l'industrie de CC, mais ne recense aucun prix reçu au cours des 3 dernières années et identifie une mesure comparative d'une tierce partie, mais ne fournit pas de rapport sur son rendement au sein de l'industrie de CC au Canada.</p> <p>1 point Le Répondant identifie l'adhésion à une ou plusieurs organisations professionnelles canadiennes de l'industrie de CC.</p> <p>0 point Le Répondant n'a adhéré à aucune organisation professionnelle canadienne de CC ou ne fournit pas de réponse.</p>

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
Réponse :		
N-1.4	<p><u>Installations commerciales du Répondant au Canada</u></p> <p>Le Répondant devrait décrire les installations au Canada à partir desquelles il fournit les services de CC en indiquant pour chaque installation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'endroit (Ville, Province); 2. le nombre d'agents de CC, de superviseurs et d'employés de soutien travaillant à cet endroit. 3. la connectivité redondante des installations de CC et les communications de données à large bande 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points Le Répondant identifie deux ou plusieurs installations au Canada à partir desquelles il offre des services de CC où :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. au moins 2 installations recensées accueillent 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien ou plus; 2. au moins 2 installations recensées accueillent 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien dans des zones géographiques distinctes aux fins du rétablissement après catastrophe et de la continuité des activités; 3. au moins 2 installations recensées accueillent 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien ou plus dans des zones munies de services de réseaux commerciaux à grande capacité. <p>4 points Le Répondant identifie deux ou plusieurs installations au Canada à partir desquelles il offre des services de CC où :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. au moins une de ces installations accueille 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien ou plus et une deuxième installation accueille au moins 100 agents de CC, superviseurs et employés de soutien; 2. l'installation qui accueille 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien et une deuxième installation accueillant au moins 100 agents de CC, superviseurs et employés sont dans des zones géographiques distinctes pour permettre le rétablissement après catastrophe et la continuité des activités; 3. l'installation qui accueille 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien et une deuxième installation accueillant au moins 100 agents de CC, superviseurs et employés de soutien sont situés dans des zones munies de services de réseaux commerciaux à grande capacité. <p>3 points Le Répondant identifie deux ou plusieurs installations au Canada à partir desquelles il offre des services de CC où :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. au moins une de ces installations accueille 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien ou plus et une deuxième installation accueille au moins 50 agents de CC, superviseurs et employés de soutien;

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
		<p>2. l'installation qui accueille 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien et une deuxième installation accueillant au moins 50 agents de CC, superviseurs et employés sont dans des zones géographiques distinctes pour permettre le rétablissement après catastrophe et la continuité des activités;</p> <p>3. l'installation qui accueille 175 agents de CC, superviseurs et employés de soutien ou plus et une deuxième installation accueillant au moins 50 agents de CC, superviseurs et employés de soutien sont situés dans des zones munies de services de réseaux commerciaux à grande capacité.</p> <p>0 point Le Répondant n'identifie aucun endroit au Canada à partir duquel il offre des services de CC.</p>
Réponse :		
N-1.5	<p><u>Capacité du Répondant – Gamme des services de CC appuyés pour l'ensemble des clients</u></p> <p>Le Répondant devrait décrire la gamme des contacts de centre de contact supportés où la gamme des types de contact au cours des 12 derniers mois devrait inclure, sans toutefois s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les contacts verbaux traditionnels à des volumes de plus de 1 000 appels par heure de pointe; 2. les contacts courriel à des volumes de plus de 100 par jour; 3. des services à l'appui de cliquez et parlez sur le Web; 4. les services au soutien du clavardage; 5. les services au soutien des textos. 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points Le Répondant indique un soutien de 5 des points de 1 à 5, y compris les points 1 et 2.</p> <p>4 points Le Répondant indique un soutien de 4 des points de 1 à 5, y compris les points 1 et 2.</p> <p>3 points Le Répondant indique un soutien des points 1 et 2.</p> <p>0 point Le Répondant ne fournit pas de réponse.</p>
Réponse :		

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
N-1.6	<p>Capacité du Répondant – Ressources et gestion de CC Le Répondant devrait démontrer qu'il a suffisamment d'expérience dans le recrutement, l'embauche et la gestion des ressources pour les projets de CC tels que décrits dans la section 2 de l'annexe J, en indiquant le nombre d'employés travaillant pour l'organisation de Services de centre de contact du Répondant au Canada, à l'exclusion des Entrepreneurs</p>	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = 500 employés ou plus 4 points = de 400 à 499 employés 3 points = de 300 à 399 employés 0 point = la réponse ne répond pas à l'exigence, aucune réponse</p>
Réponse :		
N-1.7	<p>Capacité du Répondant – Formation Le Répondant devrait démontrer une capacité de formation établie en effectuant ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recenser le nombre d'employés à plein temps du Répondant offrant de la formation. 2. Décrire l'approche globale de formation du Répondant où une telle approche devrait porter sur : <ol style="list-style-type: none"> a. le développement et la prestation de documents de formation (p. ex., salle de classe, en direct, formation assistée par ordinateur); b. l'utilisation de documents de formation fournis par le client; c. une nouvelle formation pour les agents des programmes ou services; d. les essais et la validation de la capacité de fournir le service; e. la formation associée aux mises à jour ou aux améliorations apportées aux programmes ou services pour clients de CC. 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = Le Répondant a identifié un minimum de 5 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni une réponse complète et détaillée aux points 2a à 2e. 4 points = Le Répondant a identifié un minimum de 5 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni une très bonne réponse détaillée aux points 2a à 2e. 3 points = Le Répondant a identifié un minimum de 5 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni une bonne réponse aux points 2a à 2e; ou, le Répondant a identifié un minimum de 3 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni au moins une très bonne réponse détaillée aux points 2a à 2e. 2 points = Le Répondant a identifié un minimum de 3 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni une assez bonne réponse détaillée aux points 2a à 2e. 1 point = Le Répondant a identifié un minimum de 3 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni une piètre réponse aux points 2a à 2e; ou, le Répondant n'a pas identifié un minimum de 3 employés à temps plein offrant de la formation et a fourni au moins une bonne réponse détaillée aux points 2a à 2e. 0 point = la réponse ne répond pas à l'exigence.</p>
Réponse :		

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
N-1.8	<p>Capacité du Répondant – Maintien en poste du personnel Le Répondant devrait démontrer ses antécédents à maintenir le personnel formé en poste en effectuant ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indiquer la durée moyenne d'emploi des employés au Canada calculée sur une période de 4 ans se terminant le 31 juillet 2018 (c'est-à-dire le nombre moyen d'années d'emploi chez le Répondant). 2. Décrire l'approche globale du Répondant en matière de maintien en poste du personnel, y compris : <ol style="list-style-type: none"> a. en tenant compte des attributs de maintien en poste dans le processus de recrutement et de sélection de nouveaux agents; b. en tenant compte des incidences de l'indemnisation financière et des avantages liés sur le maintien en poste du personnel; c. en tenant compte des incidences de la formation et du perfectionnement sur le maintien en poste du personnel; d. en tenant compte du maintien en poste du personnel pour déterminer l'emplacement de ses installations. 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus et a fourni une réponse complète et détaillée aux points 2a à 2 d.</p> <p>4 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus et a fourni une très bonne réponse détaillée aux points 2a à 2 d.</p> <p>3 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus et a fourni une bonne réponse aux points 2a à 2 d; ou, le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 3 ans ou plus et a fourni au moins une très bonne réponse détaillée aux points 2a à 2 d.</p> <p>2 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 2 ans ou plus et a fourni une réponse passable aux points 2a à 2 d.</p> <p>1 point = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 2 ans ou plus et a fourni une piètre réponse aux points 2a à 2 d; ou, le Répondant n'a pas établi de taux de maintien en poste et a fourni au moins une bonne réponse détaillée aux points 2a à 2 d.</p> <p>0 point = la réponse ne répond pas à l'exigence.</p>
Réponse :		

N°	Critères d'évaluation notés	Méthode d'attribution des points
N-1.9	<p>Capacité du Répondant – Innovations et investissements</p> <p>Le Répondant devrait démontrer un engagement à la poursuite de l'innovation et de l'investissement dans le cadre de ses capacités en matière de Services de centre de contact en fournissant jusqu'à 3 exemples de son utilisation de technologies ou processus opérationnels innovateurs pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services. Les exemples peuvent comprendre, sans pour autant s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'utilisation de méthodes améliorées d'analyse des données; 2. l'utilisation d'outils et méthodes d'intelligence artificielle; 3. l'adoption d'outils et de méthodes de changement de canal; 4. l'adoption de processus et méthodes « écologiques »/respectueux de l'environnement 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = Le Répondant a fourni une réponse détaillée sur 3 exemples d'application de technologies ou processus opérationnels novateurs pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services.</p> <p>4 points = Le Répondant a fourni une bonne réponse sur 3 exemples d'application de technologies ou processus opérationnels novateurs pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services.</p> <p>3 points = Le Répondant a fourni une réponse générale, mais sans détails, sur 3 exemples d'application de technologies ou processus opérationnels novateurs pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services.</p> <p>2 points = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et offrant au plus 2 exemples d'application de technologies ou processus opérationnels novateurs pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services.</p> <p>1 point = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et offrant au plus 1 exemple d'application de technologies ou processus opérationnels novateurs pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services.</p> <p>0 point = La réponse n'aborde aucun exemple d'application de technologies ou processus opérationnels pour réduire les coûts ou augmenter l'efficacité de la prestation des services.</p>
Réponse :		

N-2 Références	
N-2.1	<p>Références du Répondant en matière de projets de mise en œuvre Le Répondant devrait démontrer qu'il a de l'expérience dans la prestation de la gamme de services qui sont nécessaires pour l'initiative de CC 1 800 O-Canada (tel qu'illustré par le service 1 800 O-Canada et le portefeuille de projets de SIP) en identifiant les jusqu'à 3 projets pertinents de CC.</p> <p>Les Répondants devraient remplir le formulaire de référence de services de mise en œuvre de projet de CC fourni à l'annexe C-1.2 « Références de services de projet de mise en œuvre de CC » pour chacun des projets de référence proposés.</p>
	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>Chaque référence individuelle sera cotée selon le guide de cotation, qui se trouve à l'annexe C-1.2 « Références de services de projet de mise en œuvre de CC ».</p> <p>La pondération de chaque projet est telle qu'énoncée à l'annexe D, Tableau 1 – Capacité technique et expérience – Pondération et note minimale</p>
N-2.2	<p>Références du Répondant en matière d'intégration, de dotation et de recrutement Le Répondant devrait démontrer sa capacité de recenser et de recruter des ressources qualifiées en temps opportun en fournissant jusqu'à 3 projets de référence pour lesquels il a recruté, formé et déployé au moins 175 agents à l'appui du projet de CC d'un client en remplissant le formulaire Projets de référence en matière d'intégration et de dotation fourni à l'annexe C-1.3 « Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation » pour chaque projet mentionné.</p>
	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>Chaque référence individuelle sera cotée selon le guide de cotation, qui se trouve à l'annexe C-1.3 « Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation ».</p> <p>La pondération de chaque projet est telle qu'énoncée à l'annexe D, Tableau 1 – Capacité technique et expérience – Pondération et note minimale</p>
N-3 Processus et méthodes	
N-3.1	<p>Capacité du Répondant – Processus et méthodes Le Répondant devrait démontrer qu'il a documenté les processus et les méthodes pour la planification et la mise en œuvre de projets de CC en fournissant des exemples de documents démontrant les grandes phases de son approche d'intégration et les documents de planification produits. Les documents soumis pour évaluation peuvent inclure les modèles de planification de transition et des opérations et devraient porter sur les points suivants :</p> <p>1) la validation des besoins des utilisateurs, y compris les services,</p>
	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = La réponse traite de 7 ou plus des points 1 à 8, y compris des exemples de documents pour tous les points abordés.</p> <p>4 points = La réponse traite de 6 des points 1 à 8, y compris des exemples de documents pour tous les points abordés.</p> <p>3 points = La réponse traite de 5 des points 1 à 8, y compris des exemples de documents pour tous les points abordés.</p> <p>2 points = La réponse traite de 3 ou plus des points 1 à 8 sans fournir</p>

	<p>les niveaux de service, la langue, la sécurité, l'image de marque, la production de rapports et les exigences connexes;</p> <p>2) l'élaboration de concepts de solution de haut niveau;</p> <p>3) l'élaboration détaillée de la migration et des opérations de téléphonie;</p> <p>4) la conception et la mise en œuvre d'une infrastructure technique et de télécommunication détaillée;</p> <p>5) l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan détaillé de dotation et de formation;</p> <p>6) l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'essai cadres;</p> <p>7) l'intégration de multiples fournisseurs de services pour former une « équipe de base de soumission », le cas échéant;</p> <p>8) le rôle de gouvernance dans l'établissement d'une fonction efficace de gestion de projet avec l'organisation cliente.</p>	<p>d'exemples de documents pour tous les points abordés.</p> <p>1 point = La réponse traite 2 des points 1 à 8</p> <p>0 point = La réponse traite moins de 2 des points 1 à 8 ou ne fournit pas de réponse pertinente</p> <p>Remarque :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. « Aborde un point » signifie que la réponse démontre que les documents, processus ou méthodes soumis font partie de la méthodologie du Répondant. 2. Les exemples de documents peuvent comprendre, sans s'y limiter, des modèles, des listes de contrôle, des documents de formation et des extraits des rapports.
Réponse :		
N-3.2	<p>Capacité du Répondant – Processus et méthodes</p> <p>Le Répondant devrait démontrer comment son expérience antérieure de la mise en œuvre du démarrage et de la transition initiale de projets de CC serait appliquée à l'initiative de CC d'EDSC comme cela est décrit dans la section 4 de l'annexe J, en démontrant comment il utilisera :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'expérience, les méthodes et les modèles acquis lors de projets de migration antérieurs; 2. la formation en planification et en mise en œuvre de CC propre au Répondant et offerte aux employés du Répondant; 3. les processus de démarrage et de transition initiale de CC propres au Répondant. <p>L'expérience des organisations en sous-traitance ne sera pas acceptée aux fins d'évaluation en réponse à ce critère.</p>	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = La réponse aborde les exigences des points 1 à 3 et a été adaptée au Projet de CC d'EDSC.</p> <p>4 points = La réponse aborde les exigences de 2 des points 1 à 3 et a été adaptée au Projet de CC d'EDSC.</p> <p>3 points = La réponse aborde les exigences des points 1 à 3, mais n'a pas été adaptée au Projet de CC d'EDSC.</p> <p>2 points = La réponse aborde les exigences de 2 des points 1 à 3 et n'a pas été adaptée au Projet de CC d'EDSC.</p> <p>1 point = La réponse aborde au plus 1 des points 1 à 3.</p> <p>0 point = La réponse n'aborde pas les points 1 à 3.</p>
Réponse :		

N-4 Sécurité et protection des renseignements personnels	
Sécurité du Projet – Politique en matière de sécurité	
N-4.1	<p>Le Répondant devrait démontrer qu'il dispose d'une politique de sécurité exhaustive qui est harmonisée avec les exigences de ce projet de CC d'EDSC décrites dans la section 3.4 de l'annexe J. Le Répondant devrait démontrer que la politique de sécurité proposée aborde les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'obligation de s'assurer que seules les ressources avec la cote de sécurité requise pour une tâche particulière sont autorisées à accomplir cette tâche; 2. l'obligation de s'assurer que la politique de sécurité est appliquée à l'ensemble de l'équipe du Répondant, y compris tous les sous-traitants. <p>La politique de sécurité des organisations en sous-traitance ne sera pas acceptée aux fins d'évaluation en réponse à ce critère.</p>
Réponse :	
<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = La réponse aborde les exigences des points 1 et 2 et a été adaptée en fonction de ce projet de CC d'EDSC.</p> <p>3 points = La réponse aborde les exigences d'un des points 1 à 2 et a été adaptée en fonction de ce projet de CC d'EDSC.</p> <p>2 points = La réponse aborde les exigences de 1 des points 1 à 2 et n'a pas été adaptée en fonction de ce projet de CC d'EDSC.</p> <p>0 point = La réponse n'aborde aucun des deux points.</p>	

N-4.2	<p>Sécurité du projet – Protection des renseignements personnels</p> <p>Le Répondant devrait démontrer sa compréhension des exigences de conformité aux lois et processus applicables de protection des renseignements personnels en fournissant un Plan de protection des renseignements personnels ou une politique de protection des renseignements personnels équivalente et les documents pertinents. Le Plan de protection des renseignements personnels du Répondant devrait aborder les éléments clés suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. interdiction de la circulation transfrontalière de renseignements personnels (communication, transfert, divulgation, conservation, traitement et gestion des renseignements personnels à l'extérieur des limites du Canada) tout au long de son cycle de vie et à toutes les étapes du contrat; 2. dispositions pour l'application du plan de protection des renseignements personnels aux sous-traitants, aux Entrepreneurs et aux employés; 3. conclusion d'ententes de protection des renseignements personnels avec les sous-traitants, les agents, les employés et les Entrepreneurs; 4. dispositions visant à assurer que les renseignements personnels sont protégés contre les risques tels que la perte ou le vol, ainsi que contre la consultation, la communication, le transfert, la copie, l'utilisation, la modification ou l'élimination; 5. dispositions mettant l'accent sur la souveraineté du gouvernement du Canada, en tant que client, sur les données et l'information; 6. les dispositions relatives au maintien de l'exactitude, de la protection et de l'intégrité des renseignements; 7. les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels tout au long du contrat; 8. prestation de contrôle de l'accès régissant l'accès à des renseignements personnels et des bases de données par le personnel autorisé; 9. fourniture de pistes de vérification et de rapports détaillés sur toutes les demandes d'accès à l'information ou aux bases de données du gouvernement; 10. disposition de dossiers et de preuves de toute destruction d'information du gouvernement; 11. disposition interdisant à l'Entrepreneur, ses sous-traitants, 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = La réponse aborde 10 ou plus des points 1 à 13, y compris des exemples de documents qui démontrent comment les points ont été abordés.</p> <p>4 points = La réponse aborde 8 ou 9 des points 1 à 13, y compris des exemples de documents qui démontrent comment les points ont été abordés.</p> <p>3 points = La Réponse aborde 7 des points 1 à 13, y compris des exemples de documents qui démontrent comment les points ont été abordés.</p> <p>2 points = La Réponse aborde 6 des points 1 à 13, y compris des documents qui démontrent comment les points ont été abordés, ou la Réponse aborde plus de 6 points mais sans fournir d'exemples de documents qui démontrent comment les points ont été abordés.</p> <p>1 point = La réponse aborde 4 ou 5 des points de 1 à 13, y compris des exemples de documents qui démontrent comment les points ont été abordés, ou la réponse aborde plus de 4 points mais sans fournir d'exemples de documents qui démontrent comment les points ont été abordés.</p> <p>0 point = La réponse aborde moins de 4 des points 1 à 13 ou n'offre aucune réponse pertinente</p> <p>Remarque : « Aborde un point » signifie que la réponse démontre que les dispositions ou les activités requises sont explicitement prévues par une composante de la Politique de protection des renseignements personnels du Répondant ou l'équivalent.</p>
-------	--	---

	<p>agents et employés d'accéder, de communiquer, de transférer, de divulguer, de conserver, de traiter et de gérer des renseignements personnels sans la permission écrite du gouvernement du Canada;</p> <p>12. disposition prévoyant que l'accès aux données sur la production de données (renseignements personnels) et la migration de celles-ci doivent seulement être exécutés par le personnel autorisé par le Canada;</p> <p>13. disposition d'un « protocole d'atteinte à la vie privée » qui décrit et comprend des détails sur le processus de notification et de dossiers liés à toute divulgation ou atteinte à la vie privée tout au long du cycle de vie de l'information pendant toutes les étapes de la planification, du développement, des essais, de la mise en œuvre et de la prestation des services, et qui décrit la façon dont les atteintes à la vie privée seront détectées, signalées, examinées et atténuées.</p> <p>Le Plan de protection des renseignements personnels d'une organisation sous-traitante ne sera pas accepté aux fins d'évaluation de la réponse à ce critère.</p>	
Réponse :		
N-4.3	<p>Sécurité du Projet – Rétablissement en cas de catastrophe/Continuité des activités</p> <p>Le Répondant devrait démontrer les processus et l'infrastructure qui l'aideront à assurer la continuité des activités et le rétablissement après interruption importante en effectuant ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire état de son approche globale pour assurer la continuité de la prestation de service en réponse aux interruptions de service (p. ex., électricité, télécommunications, services de traitement des données et disponibilité du personnel). 2. Décrire le plan de rétablissement en cas de catastrophe qui permettra de rétablir l'infrastructure et les processus techniques et opérationnels pour se remettre de pannes majeures, y compris l'objectif cible en matière de temps de rétablissement, ODR (p. ex., pour le rétablissement d'une interruption de service prolongée en raison d'une catastrophe naturelle). 	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = Le Répondant a fourni une réponse détaillée abondant à la fois les incidents de continuité des activités et de rétablissement en cas de catastrophe.</p> <p>4 points = Le Répondant a fourni une bonne réponse abondant à la fois les incidents de continuité des activités et de rétablissement en cas de catastrophe, mais sans offrir de détails substantiels.</p> <p>3 points = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et abondant à la fois les incidents de continuité des activités et de rétablissement en cas de catastrophe, mais sans offrir de détails substantiels.</p> <p>2 points = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et abordant les incidents de continuité des activités ou les incidents de rétablissement en cas de catastrophe, mais pas les deux.</p> <p>0 point = La réponse n'aborde ni la continuité des activités ni le rétablissement en cas de catastrophe.</p>

Réponse :	
N-4.4	<p><u>Sécurité des installations du Répondant</u></p> <p>Le Répondant devrait identifier les mesures de sécurité actuellement mises en œuvre par le Répondant au nom des clients actuels et ces mesures devraient comprendre, sans pour autant s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une certification ou accréditation officielle de sécurité des installations (p. ex., une vérification et un examen de la sécurité des installations par un tiers, telles qu'illustrées par l'examen d'entités commerciales semblables par la DSIC); 2. la séparation des installations pour les clients nécessitant des opérations de CC sécurisées au sein d'un CC du Répondant servant une clientèle multiple; 3. l'authentification et l'ouverture de session à plusieurs facteurs pour accès une aire d'opération de CC sécurisée/séparée.
Réponse :	
<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points = Le Répondant a fourni une réponse détaillée abordant les points de 1 à 3.</p> <p>4 points = Le Répondant a fourni une bonne réponse abordant les points de 1 à 3, mais sans offrir de détails substantiels.</p> <p>3 points = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et abordant les points de 1 à 3, mais sans offrir de détails.</p> <p>2 points = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et abordant au plus 2 des points de 1 à 3.</p> <p>1 point = Le Répondant a fourni une réponse générale manquant de détails et abordant au plus 1 des points de 1 à 3.</p> <p>0 point = La réponse n'aborde aucun des points 1 à 3.</p>	

3.3 Annexe C-1 : Formulaires de référence du projet

La présente annexe aux exigences cotées fournit les modèles de référence de projet :

1. Annexe C-1.1 Références d'expérience de projet antérieure – 3 projets de référence sont nécessaires en réponse aux exigences obligatoires O-2.
2. Annexe C-1.2 Références de services de projet de mise en œuvre de CC – 3 projets de référence sont nécessaires en réponse aux exigences cotées N-2.1
3. Annexe C-1.3 Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation – 3 projets de référence sont nécessaires en réponse aux exigences cotées N-2.2

Les Répondants peuvent utiliser le même projet de référence en réponse à chacune de ces exigences. Les Répondants doivent s'assurer que les réponses sont complètes et fournir les formulaires de référence remplis pour chacune des exigences suivantes : O-2, N-2.1 et N-2.2.

Pour plus de clarté, bien que le même projet puisse être utilisé pour chaque cas, chaque ensemble de projets de référence a un accent spécifique et différents critères intégrés.

3.3.1 Annexe C-1.1 Références d'expérience de projet antérieure

Instructions pour remplir la section :

1. Trois (3) exemples de projets pertinents doivent être fournis.
2. Un Formulaire de Références d'expérience de projet antérieure distinct doit être rempli pour chaque exemple de projet.
3. Les réponses serviront à valider la conformité à l'exigence O-2 : Références.

Répondant	
Client	
Nom de la personne-ressource	
Titre de la personne-ressource	
Numéro de téléphone	

Nom du projet	
Aperçu du projet	
Calendrier du projet	

N°	Critères	Fournir une brève description du service fourni par l'organisation répondante dans l'exemple de projet et indiquer la façon dont le critère a été atteint.
1	Le Répondant doit indiquer l'Entrepreneur principal avec lequel l'organisation mentionnée a conclu le contrat de prestation de services. Pour assurer la conformité à l'exigence O-2, le Répondant doit être désigné comme Entrepreneur principal. Si une coentreprise soumet une réponse, l'Entrepreneur principal doit être le représentant de la coentreprise.	
2	Le Répondant doit indiquer les endroits (p. ex., la ville, la province) dans le territoire souverain du Canada à partir desquels les services de CC services ont été fournis dans le cadre du projet de référence.	
3	Le Répondant doit indiquer le nombre maximal quotidien d'agents de CC concomitants participant à la prestation de Services de centre de contact dans le projet de référence où le nombre d'agents de CC concomitants doit être égal ou supérieure à 100 agents simultanément actifs traitant les appels reçus.	
4	Le Répondant doit déterminer le niveau minimal de vérification de sécurité requis pour tous les agents de prestation de services de centre dans le cadre du projet de référence où le niveau minimal de vérification de sécurité doit inclure la vérification des antécédents des agents.	
5	Le Répondant doit indiquer les langues devant être appuyées par les agents de CC dans le projet de référence où les langues appuyées doivent comprendre le français et l'anglais.	

3.3.2 Annexe C-1.2 : Références de services de mise en œuvre de projet de CC

Instructions pour remplir la section :

1. Les Répondants devraient fournir jusqu'à concurrence de 3 références de services de mise en œuvre de projet.
2. Un formulaire de références de services de mise en œuvre de projet devrait être rempli pour chaque exemple projet.
3. Le Canada évaluera les 3 premiers projets par ordre de présentation dans la réponse. Les projets de référence en sus de 3 ne seront pas considérés.
4. Les réponses seront évaluées individuellement avec les notes consolidées sous les exigences cotées N -2-1.
5. Si moins de 3 projets de référence sont proposés, des points ne seront accordés que pour les références fournies.

Répondant	
Client	
Nom de la personne-ressource	
Titre de la personne-ressource	
Numéro de téléphone	
Nom du projet	
Aperçu du projet	
Calendrier du projet	

N°	Critères	Pondération (100)	Méthode de notation	Réponse du Répondant
1	<p>Le Répondant devrait identifier les Services de centre de contact offerts dans le cadre du projet de référence. Le projet de référence doit être un centre de contact offrant des services externes (c.-à-d. pas un bureau de soutien interne, par exemple). Les services de CC devraient inclure, sans pour autant s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> la réponse aux appels téléphoniques des programmes et services du client; la réponse aux courriels pour les programmes et services du client. 	5 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le projet de CC satisfaisait aux exigences 1 et 2 et offre aussi un soutien aux modalités de contact externes (p. ex., clavardage, SMS).</p> <p>4 points – Le projet de CC satisfaisait aux exigences 1 et 2 seulement, sans offrir un soutien aux modalités de contact externes.</p> <p>3 points – Le projet de CC satisfaisait à l'exigence de 1 mais pas 2.</p> <p>0 point – Le projet de CC ne satisfaisait pas aux exigences de réponse aux appels téléphoniques à l'appui des programmes et services du client.</p>	
2	<p>Le Répondant devrait indiquer le nombre d'agents de CC à l'horaire pour fournir des Services de centre de contact pendant la période de pointe du projet de référence.</p>	10 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le nombre d'agents de CC à l'horaire pour fournir des Services de centre de contact au cours des périodes de pointe dépassait 175 agents actifs.</p> <p>4 points – Le nombre d'agents de CC à l'horaire pour fournir des Services de centre de contact au cours des périodes de pointe dépassait 150 agents actifs, mais était inférieur à 175.</p> <p>3 points – Le nombre d'agents de CC à l'horaire pour fournir des Services de centre de contact au cours des périodes</p>	

N ^o	Critères	Pondération (100)	Méthode de notation	Réponse du Répondant
			de pointe dépassait 100 agents actifs, mais était inférieur à 150. 2 points – Le nombre d'agents de CC à l'horaire pour fournir des Services de centre de contact au cours des périodes de pointe dépassait 50 agents actifs, mais était inférieur à 100. 0 point – Le nombre d'agents de CC à l'horaire pour fournir des Services de centre de contact au cours des périodes de pointe était inférieur à 50 agents actifs.	
3	Le Répondant devrait identifier les lieux géographiques (p. ex., ville, province) à partir desquels les services ont été fournis.	5 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le ou les lieux géographiques (p. ex., ville, province) à partir desquels les services ont été fournis se trouvent au Canada. 0 point – Le ou les lieux géographiques (p. ex., ville, province) à partir desquels les services ont été fournis ne se trouvent pas au Canada.	
4	Le Répondant devrait identifier les services de planification, de conception et de mise en œuvre fournis. Les services doivent avoir été fournis directement par le Répondant à l'appui du projet de CC de référence. Les services fournis par le Répondant devraient inclure, sans pour autant s'y limiter : 1. des services de conception et de planification de projet; 2. des services de planification d'infrastructure et de connectivité; 3. des services de gestion des effectifs et des opérations; 4. des services de recrutement et de	20 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le Répondant a fourni chacun des services de 1 à 5 4 points – Le Répondant a fourni au plus 4 des services de 1 à 5 3 points – Le Répondant a fourni au plus 3 des services de 1 à 5 2 points – Le Répondant a fourni au plus 2 des services de 1 à 5 1 point – Le Répondant a fourni	

N°	Critères	Pondération (100)	Méthode de notation	Réponse du Répondant
	formation; 5. des services d'essais et de transfert à des services actifs.		au plus 1 des services de 1 à 5 0 point – Le Répondant ne recense pas la prestation d'un seul des services de 1 à 5.	
5	Le Répondant devrait identifier les services de gestion des activités et de production de rapports fournis. Les services doivent avoir été fournis directement par le Répondant à l'appui du projet de CC de référence. Les services fournis devraient inclure, sans pour autant s'y limiter : 1. des tableaux de bord/rapports sur le rendement opérationnel; 2. l'établissement des horaires de travail de l'effectif; 3. des services de dotation; 4. des services d'exploitation et de soutien de l'infrastructure technique de CC du Répondant; 5. des rapports sur le passage au niveau supérieur et les conditions d'exception.	20 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le Répondant a fourni chacun des services de 1 à 5 4 points – Le Répondant a fourni au plus 4 des services de 1 à 5 3 points – Le Répondant a fourni au plus 3 des services de 1 à 5 2 points – Le Répondant a fourni au plus 2 des services de 1 à 5 1 point – Le Répondant a fourni au plus 1 des services de 1 à 5 0 point – Le Répondant ne recense pas la prestation d'un seul des services de 1 à 5.	
6	Le Répondant devrait identifier les services liés à la sécurité fournis. Les services doivent avoir été fournis directement par le Répondant à l'appui du projet de CC de référence. Les services de sécurité fournis devraient inclure, sans pour autant s'y limiter : 1. des services de sécurité des installations (p. ex., la sécurité d'accès, la séparation des clients); 2. des services de sécurité du personnel (p. ex., vérification de sécurité du personnel); 3. des services de sécurité des TI (p. ex., protection contre les intrusions).	15 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le Répondant a fourni chacun des services de 1 à 3 3 points – Le Répondant a fourni au plus 2 des services de 1 à 3 1 point – Le Répondant a fourni au plus 1 des services de 1 à 3 0 point – Le Répondant ne recense pas la prestation d'un seul des services de 1 à 3.	

7	Le Répondant devrait identifier la source de la solution de gestion des appels utilisée dans le projet de référence – c.-à-d. la solution de gestion des appels a été fournie par l'organisation cliente (p. ex., tel qu'envisagé dans l'utilisation du CCV tel que prévu par le Canada pour ce projet) ou, par le Répondant.	5 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le CC utilisait la solution de gestion des appels fournie par l'organisation cliente. 0 point – Le CC n'utilisait pas la solution de gestion des appels fournie par l'organisation cliente.	
8	Le Répondant devrait identifier la source de la base de connaissances et de la solution de gestion des connaissances utilisées dans le projet de référence – c.-à-d. la base de connaissances et la solution de gestion des connaissances ont été fournies par l'organisation cliente (p. ex., tel qu'envisagé dans l'utilisation d'IMPACT, tel que prévu par le Canada pour ce projet) ou, par le Répondant.	5 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le CC utilisait la base de connaissances et la solution de gestion des connaissances fournies par l'organisation cliente. 0 point – Le CC n'utilisait pas la base de connaissances ou la solution de gestion des connaissances fournies par l'organisation cliente.	
9	Le Répondant devrait indiquer la date (mois, année) à laquelle le projet de référence de CC est entré en fonction et la durée de la période pendant laquelle il était en production dans les cas suivants : 1. Le projet de référence est entré en production dans les trois ans de la date d'émission de la présente DDQ et était en exploitation pendant un minimum de 6 mois ou 2. Le projet de référence est en opération continue depuis trois ans.	5 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le projet de CC satisfaisait à l'exigence 1 ou 2. 3 points – Le projet de CC est entré en fonction plus de 3 ans avant la date d'émission de la DDQ et était en exploitation pendant une période de 6 mois ou plus ou, le projet est entré en exploitation au cours des 3 dernières années, mais la durée d'exploitation était de moins de 6 mois. 0 point – Le projet de CC est entré en production plus de 3 ans avant la date de l'émission de la DDQ et était en exploitation pendant moins de 6 mois.	

10	Le Répondant devrait préciser les langues devant explicitement être appuyées par le projet de CC. Le Répondant doit clairement identifier tout soutien requis pour le français et l'anglais.	10 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le CC appuyait à la fois le français et l'anglais</p> <p>3 points – Le CC appuyait de nombreuses langues, dont le français ou l'anglais, mais pas les deux.</p> <p>2 points – Le CC appuyait seulement l'anglais ou le français.</p> <p>0 point – Le CC n'appuyait ni le français ni l'anglais.</p>	
----	--	------	---	--

3.3.3 Annexe : C-1.3 : Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation

Instructions pour remplir la section :

1. Les Répondants devraient fournir jusqu'à concurrence de 3 projets de référence d'intégration et de dotation de CC pertinents.
2. Un Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation de CC distinct devrait être rempli pour chaque exemple de projet.
3. Le Canada évaluera les 3 premiers projets par ordre de présentation dans la réponse. Les projets de référence en sus de 3 ne seront pas considérés.
4. Les réponses seront évaluées individuellement avec les notes consolidées sous les exigences cotées R -2-2.
5. Si moins de 3 projets de référence sont fournis, des points ne seront accordés que pour les références fournies.

Répondant	
Client	
Nom de la personne-ressource	
Titre de la personne-ressource	
Numéro de téléphone	
Nom du projet	
Aperçu du projet	
Calendrier du projet	

N°	Critères	Pondération (100)	Méthode de notation	Réponse du Répondant
1	<p>Le Répondant devrait identifier les Services de centre de contact offerts dans le cadre du projet de référence. Le projet de référence doit être un centre de contact offrant des services externes. Les services de CC devraient inclure, sans pour autant s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> le soutien des appels téléphoniques des programmes et services du client; la réponse aux courriels pour les programmes et services du client; le soutien de modalités autres que les appels téléphoniques et les courriels (p. ex. clavardage, messagerie texte). 	10 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le projet de CC satisfaisait aux exigences 1 et 2 et offrait aussi le soutien d'autres modalités de contact externes (p. ex., clavardage, messagerie texte).</p> <p>4 points – Le projet de CC satisfaisait aux exigences 1 et 2 seulement, sans autres modalités de contact externes.</p> <p>3 points – Le projet de CC satisfaisait à l'exigence 1 mais pas 2.</p> <p>0 point – Le projet de CC ne satisfaisait pas à l'exigence de réponse aux appels téléphoniques à l'appui des programmes et services du client.</p>	
2	<p>Le Répondant devrait identifier les services d'intégration, de dotation et de recrutement fournis. Les services doivent avoir été fournis directement par le Répondant à l'appui du projet de CC de référence. Les services fournis par le Répondant devraient inclure, sans pour autant s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> des services de conception et de planification de projet; des services de planification d'infrastructure et de connectivité; des services de gestion des effectifs et des opérations; des services de recrutement et de formation; des services d'essais et de transfert à des services actifs. 	20 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le Répondant a fourni chacun des services de 1 à 5</p> <p>4 points – Le Répondant a fourni au plus 4 des services de 1 à 5</p> <p>3 points – Le Répondant a fourni au plus 3 des services de 1 à 5</p> <p>2 points – Le Répondant a fourni au plus 2 des services de 1 à 5</p> <p>1 point – Le Répondant a fourni au plus 1 des services de 1 à 5</p> <p>0 point – Le Répondant ne recense pas la prestation d'un des services de 1 à 5.</p>	

3	Le Répondant devrait indiquer le nombre d'agents de CC équivalents temps plein recrutés aux fins de l'exécution des services de CC du projet de référence.	20 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le nombre d'agents ETP recrutés était >= 500</p> <p>4 points – le nombre d'agents ETP recrutés était >= 300, mais < 500</p> <p>3 points – le nombre d'agents ETP recrutés était >= 175, mais < 300</p> <p>2 points – le nombre d'agents ETP recrutés était >= 100, mais < 175</p> <p>2 points – le nombre d'agents ETP recrutés était >= 50, mais < 100</p> <p>0 point – le nombre d'agents ETP recrutés était < 50</p>	
4	<p>Le Répondant devrait identifier le processus utilisé pour recruter les agents de CC nécessaires. Les Répondants devraient identifier explicitement les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'utilisation des ETP existants du Répondant; 2. l'utilisation d'un bassin préexistant de ressources préqualifiées (p. ex., ressources utilisées lors de projets de CC antérieurs du Répondant); 3. l'utilisation de sociétés tierces de dotation et de ressourcement. 	15 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Lorsque le nombre d'agents recrutés est supérieur ou égal à 100 - Le Répondant cite l'utilisation de ressources ETP existantes ou préexistantes dans le cas de toutes les ressources.</p> <p>4 points – Lorsque le nombre d'agents recrutés est supérieur ou égal à 75 - Le Répondant cite l'utilisation de ressources existantes ou préexistantes dans le cas de 50 ressources ou plus, et cite l'utilisation de sociétés tierces de dotation pour assurer le complément.</p> <p>3 points – Lorsque le nombre d'agents recrutés est supérieur ou égal à 50 - Le Répondant cite l'utilisation de ressources existantes ou préexistantes dans le cas de 20 ressources ou plus, et cite l'utilisation de sociétés tierces de dotation pour assurer le complément.</p> <p>2 points – Lorsque le nombre</p>	

				d'agents recrutés est supérieur ou égal à 20 - Le Répondant cite l'utilisation de ressources existantes ou préexistantes dans le cas de 5 ressources ou plus, et cite l'utilisation de sociétés tierces de dotation pour assurer le complément. 1 point – Le Répondant cite l'utilisation de sociétés tierces de dotation seulement. 0 point – Aucune réponse pertinente n'est fournie.	
5	Le Répondant doit indiquer la durée, en semaines, qu'il a fallu pour doter le projet où : 1. Le début de projet est défini comme étant la date d'adjudication du contrat ou la date de début du projet prévue dans le contrat (p. ex., où le projet était un des programmes ou une des campagnes de CC d'un portefeuille en vertu d'un contrat de services de CC plus important). 2. La durée de la période est définie comme étant le nombre de semaines entre la date de début de projet et la date à laquelle le CC est entré en production.	15 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le nombre de semaines était <= 3 4 points – Le nombre de semaines était <= 4 3 points – Le nombre de semaines était <= 5 2 points – Le nombre de semaines était <= 6 2 points – Le nombre de semaines était <= 7 mais < 10 0 point – Le nombre de semaines était >= 10		
6	Le Répondant devrait identifier les services de sécurité fournis à l'appui du projet de CC de référence. Les services de sécurité fournis devraient inclure, sans pour autant s'y limiter : 1. des services de sécurité des installations (p. ex., la sécurité d'accès, la séparation des clients); 2. des services de sécurité du personnel (p. ex., vérification de sécurité du personnel); 3. Services de sécurité des TI (p. ex., protection contre les intrusions).	10 %	Les points seront attribués de la façon suivante : 5 points – Le Répondant a fourni chacun des services de 1 à 3 3 points – Le Répondant a fourni au plus 2 des services de 1 à 3 1 point – Le Répondant a fourni au plus 1 des services de 1 à 3 0 point – Le Répondant ne recense pas la prestation d'un seul des services de 1 à 3.		

7	<p>Le Répondant devrait identifier les exigences linguistiques qui s'appliquaient au recrutement d'agents de CC. Plus précisément, le Répondant devrait identifier les exigences du projet pour le recrutement d'agents avec des compétences linguistiques en français, en anglais et dans d'autres langues.</p>	10 %	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>5 points – Le projet nécessitait spécifiquement des agents avec des compétences linguistiques en français et en anglais.</p> <p>4 points – Le projet nécessitait spécifiquement des agents avec des compétences linguistiques en français ou en anglais et aussi dans d'autres langues.</p> <p>3 points – Le projet nécessitait spécifiquement des agents avec des compétences linguistiques en français ou en anglais seulement.</p> <p>1 point – Le projet nécessitait spécifiquement des agents avec des compétences linguistiques autres que le français et l'anglais.</p> <p>0 point – Le projet n'a pas identifié de compétences linguistiques particulières.</p>	
---	--	------	---	--

ANNEXE D – ÉCHELLES APPLICABLES AUX CRITÈRES D'ÉVALUATION NOTÉS

Méthode de notation

Les critères d'évaluation notés sont divisés en quatre sections, N-1, N-2, N-3 et N-4. Pour chaque section ayant obtenu la note de passage minimale, cette note sera indiquée en pourcentage dans le tableau 1 sous la colonne intitulée « Note minimale de passage ». Si une note minimale de passage ne s'applique pas à une section donnée, il sera indiqué « sans objet » (S/O).

Tableau 1 - Capacité et expérience techniques - Pondération et note minimale

N°	Critères d'évaluation notés	Pondération de la section	Pondération des critères	Note minimale de passage
N-1	Capacité d'entreprise	55 %		60 %
N-1.1	Compréhension des exigences du Projet de CC 1 800 O-Canada		1,65 %	
N-1.2	Maturité opérationnelle du Répondant – Années		4,40 %	
N-1.3	Maturité opérationnelle du Répondant – Secteur		6,60 %	
N-1.4	Installations commerciales du Répondant au Canada		5,50 %	
N-1.5	Capacité du Répondant – Gamme des services de CC appuyés		3,85 %	
N-1.6	Capacité du Répondant – Ressources		13,75 %	
N-1.7	Capacité du Répondant – Formation		6,60 %	
N-1.8	Capacité du Répondant – Maintien en poste du personnel		8,25 %	
N-1.9	Capacité du Répondant – Innovations et investissements		4,40 %	
N-2	Références du Répondant sur des projets de mise en œuvre	25 %		60 %
N-2.1	Références du Répondant sur des projets de mise en œuvre – Référence n° 1		5,00 %	
	Références du Répondant sur des projets de mise en œuvre – Référence n° 2		5,00 %	
	Références du Répondant sur des projets de mise en œuvre – Référence n° 3		5,00 %	
N-2.2	Projet de référence d'intégration et de dotation du Répondant n° 1		3,33 %	
	Projet de référence d'intégration et de dotation du Répondant n° 2		3,33 %	
	Projet de référence d'intégration et de dotation du Répondant n° 3		3,33 %	
N-3	Processus et méthodes	10 %		60 %
N-3.1	Capacité du Répondant – Processus et méthodes		6,00 %	
N-3.2	Capacité du Répondant – Processus et méthodes		4,00 %	
N-4	Sécurité et protection des renseignements personnels	10 %		60 %
N-4.1	Sécurité du Projet – Politique de sécurité		1,50 %	
N-4.2	Sécurité du Projet – Politique de protection des renseignements personnels		3,50 %	
N-4.3	Sécurité du Projet – Rétablissement en cas de catastrophe/Continuité des activités		2,50 %	
N-4.1	Sécurité du Projet – Politique de sécurité		2,50 %	
Total pour la proposition technique		100 %		

Instructions de notation portant sur les exigences notées

Pour chacun des critères notés, la Méthode de notation établit comment une réponse sera évaluée en fonction d'une échelle allant de 0 à 5 se rapportant à ce critère. La note obtenue par les Répondants pour chaque critère noté sera calculée comme (la note de 0 à 5 obtenue par le Répondant selon l'échelle de 0 à 5 établie dans la méthode d'évaluation pour chaque critère évalué) multipliée par (la Pondération établie pour ce critère, tel qu'indiqué au tableau 1).

Par exemple, pour le critère N-1.2 :

- a) Lorsqu'un Répondant obtient une note de 5 sur 5, sa note de 5 est divisée par 5 et multipliée par le facteur de pondération de 4,4000 pour obtenir une note pondérée de 4,4000 [c.-à-d. : $(5/5) \times 4,4000 = 4,4000$].
- b) Lorsqu'un Répondant obtient une note de 4 sur 5, sa note de 4 est divisée par 5 et multipliée par le facteur de pondération de 4,4000 pour obtenir une note pondérée de 3,5200 [c.-à-d. : $(4/5) \times 4,4000 = 3,5200$].
- c) Lorsqu'un Répondant obtient une note de 3 sur 5, sa note de 3 est divisée par 5 et multipliée par le facteur de pondération de 4,4000 pour obtenir une note pondérée de 2,6400 [c.-à-d. : $(3/5) \times 4,4000 = 2,6400$].

L'exemple suivant démontre :

- (i) comment est calculée la note pondérée d'une section;
- (ii) le mode de calcul de la note de passage minimale d'une section;
- (iii) le mode de calcul de la note de passage minimale globale des critères notés;
- (iv) le mode de calcul de la note pondérée totale du Répondant; et
- v) ce que le Répondant doit faire pour répondre aux critères d'évaluation énoncés à l'Annexe C.

Comme mentionné ci-dessus, la note de 0 à 5 que le Répondant aura obtenue pour chaque critère d'évaluation sera multipliée par le facteur de pondération indiqué au tableau 1 afin d'obtenir une note pondérée pour chaque critère. La note de la section est ensuite calculée comme la somme des notes pondérées pour chaque critère, comme cela est démontré ci-dessous :

Tableau 2 – Exemple de notation de la section N-4

Critère	Note du Répondant	x Facteur de pondération	= Note pondérée
N-4.1	4/5 points	1,50 %	1,20
N-4.2	3/5 points	3,50 %	2,10
N-4.3	5/5 points	2,50 %	2,50
N-4.1	4/5 points	2,50 %	2,00
Note de la section :			7,8

La note pondérée de 7,8 dépasse la note de passage minimale de $60\% \times 10\% = 6,0$. Si la note de passage minimale n'est pas atteinte ou dépassée, la réponse ne sera pas considérée plus avant.

La note pondérée totale obtenue par le Répondant pour les critères d'évaluation technique notés par points est ensuite calculée en additionnant les notes pondérées du Répondant pour chacune des sections N-1, N-2, N-3 et N-4.

Pour satisfaire aux critères d'évaluation, le Répondant doit :

- (i) satisfaire à tous les critères obligatoires; et,
- (ii) obtenir la note de passage minimale pour chacune des sections N-1, N-2, N-3 et N-4.

Instructions pour la notation des formulaires d'exemples de projet

Pour ce qui est des critères d'évaluation N-2.1 et N-2.2, il est indiqué que les formulaires d'exemples de projet joints aux annexes C-1.2 et C-1.3 doivent être remplis afin que le critère soit satisfait. Ces formulaires contiennent des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission du Répondant sera évaluée et notée selon la Méthode de notation de 0 à 5 mentionnée ci-dessus.

En ce qui concerne les critères N-2.1 et N-2.2, un facteur de pondération pour chaque projet présenté est indiqué au tableau 1.

Les notes obtenues par le Répondant pour chaque critère d'évaluation du formulaire d'exemples de projet seront multipliées par le facteur de pondération qui est associé au critère sur le formulaire. La note pondérée accordée à chaque projet évalué sera calculée en utilisant la somme des notes pondérées pour chaque critère figurant sur le formulaire.

Exemple de notation se rapportant à l'Annexe C-1.2 : Références de services de projet de mise en œuvre de CC

D'après le tableau 1, la note de N-2.1 associée au projet n° 1 représente 5 % de la note totale possible de 100 %.

La note associée au critère 1 du projet n° 1 représente 5 % de la note possible pour l'ensemble du projet n° 1. Par conséquent, la note du critère 1 représente 5 % de la note totale possible de 5 %, c'est-à-dire 0,25 % de la note totale.

Si on a accordé au critère 1 du projet n° 1 une note de 4/5, le poids du critère 1 du projet n° 1 sera calculé comme suit :

$(4/5 * \text{facteur de pondération du projet pour le critère 1 (5 \%)} * \text{note globale possible du projet n° 1 (5 \% de 100)}) = (4/5 * 0,05 * 5) = 0,2 \%$

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, sur la base d'exemples de notes attribuées aux critères 1 à 10, la note de N-2.1 associée au projet n° 1 représente 3,8 % d'une contribution totale possible de 5 % à la note d'évaluation globale.

N-2.1 Projet n° 1 – pondération globale du Tableau 1				
Critère	Note du Répondant	x Facteur de pondération du projet	x note globale possible du projet	= Note pondérée
1.	4/5 points	5 %	5 %	0,2
2.	5/5 points	10 %	5 %	0,5
3.	5/5 points	5 %	5 %	0,25
4.	4/5 points	20 %	5 %	0,8
5.	3/5 points	20 %	5 %	0,6
6.	3/5 points	15 %	5 %	0,45
7.	5/5 points	5 %	5 %	0,25
8.	0/5 points	5 %	5 %	0,2
9.	5/5 points	5 %	5 %	0,25
10	3/5 points	10 %	5 %	0,3
Note pondérée du projet :				3,8

ANNEXE E – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS (DDQ)

1.0 Interprétation

Dans la présente DDQ, sauf avis contraire du contexte ou d'une disposition contraire de la présente DDQ, les mots ou les termes portant la majuscule initiale qui ne sont pas définis dans les instructions à l'intention des Répondants de la DDQ ont le sens qui lui est donné à l'annexe A.

2.0 Intégralité des exigences

- 2.1 La DDQ énonce toutes les exigences applicables à la présentation d'une Réponse. Aucun autre renseignement ou document qui est fourni au Répondant par quelque source que ce soit ou que le Répondant obtient d'une telle source n'est pertinent, à moins qu'il n'ait été émis par l'autorité responsable de l'approvisionnement, conformément aux modalités de la présente DDQ.
- 2.2 Les Répondants ne doivent pas présumer que les méthodes utilisées dans le cadre de contrats déjà conclus avec le Canada continueront d'être utilisées, à moins que des méthodes ne soient stipulées expressément dans la DDQ. Les Répondants ne doivent pas présumer que les méthodes utilisées dans le cadre de contrats déjà conclus avec le Canada continueront d'être utilisées, à moins que des méthodes ne soient stipulées expressément dans la DDQ.
- 2.3 Chaque annexe de la DDQ en fait partie intégrante comme si elle était énoncée intégralement dans le corps du texte de la DDQ.
- 2.4 Le Canada publie les avis de projet de marché (APM), les demandes de soumissions (DDQ) et les documents connexes pouvant être téléchargés sur le site achatsetventes.gc.ca. Le Canada n'est pas responsable et n'assumera aucune responsabilité à l'égard de renseignements publiés sur des sites Web de tierces parties. Dans l'éventualité où une APM, une demande de soumissions ou des documents connexes seraient modifiés, le Canada n'enverra pas d'avis. Le Canada affichera toutes les modifications, y compris les demandes de renseignements importantes reçues et leurs réponses, sur achatsetventes.gc.ca. Il incombe exclusivement au Répondant de consulter régulièrement le site achatsetventes.gc.ca pour obtenir les renseignements les plus à jour. Le Canada ne sera responsable d'aucune négligence de la part du Répondant ni d'aucun service de notification offerts par une tierce partie.
- 2.5 Addenda
 - 2.5.1 Le Canada peut, à son entière discrétion, modifier ou clarifier les modalités ou le contenu de la DDQ à quelque moment que ce soit avant la date limite de présentation des Réponses à la DDQ en émettant un addenda écrit et en l'affichant sur le site Achatsetventes.gc.ca. Un addenda est le seul moyen de modifier ou de clarifier la DDQ et aucune autre forme de communication, qu'elle soit écrite ou verbale, y compris les réponses aux demandes de renseignements du Répondant qui sont soumises conformément au paragraphe 2.5 ne modifiera ni ne clarifiera la DDQ de quelque manière que ce soit. Seule l'autorité responsable de l'approvisionnement est autorisée à modifier ou à clarifier la DDQ en émettant un Addenda. Aucun autre employé ou mandataire du Canada n'est autorisé à le faire.

- 2.5.2 Chaque Répondant a la responsabilité de s'assurer qu'il a reçu tous les addendas et il lui est recommandé de consulter régulièrement les addendas sur le site Achatsetventes.gc.ca et jusqu'à la date limite de présentation des réponses.

3.0 Lois applicables

La présente DDQ est régie par les lois applicables de la province d'Ontario, y compris les lois fédérales qui s'y appliquent (les « lois »).

4.0 Préséance des documents

- 4.1 En cas de divergence entre le libellé de l'un ou l'autre des documents énumérés ci-dessous, le libellé du document qui figure en premier sur la liste aura préséance sur le libellé des autres documents :
- a. tout addenda émis avant la date limite de présentation des réponses à la DDQ;
 - b. la DDQ;
 - c. les Réponses.
- 4.2 En cas de conflit, de divergence ou d'incohérence entre deux Addendas, l'Addenda le plus récent aura préséance.
- 4.3 En cas de conflit, de divergence ou d'incohérence entre une disposition d'application générale et une disposition particulière qui a été adaptée ou créée pour les besoins de ce Projet, la disposition particulière aura préséance.

5.0 Aucune cession

Le Répondant ne peut céder aucun de ses droits dans sa Réponse. Si une cession est faite, la Réponse sera rejetée.

6.0 Droits de l'autorité responsable de l'approvisionnement

- 6.1 Le Canada se réserve le droit de prendre l'une ou l'autre ou la totalité des mesures suivantes sans engager sa responsabilité :
- a. rejeter l'une ou l'autre ou la totalité des Réponses à la DDQ qu'il a reçues, conformément aux sections 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 ou 20 de la présente annexe;
 - b. rejeter la Réponse si le Répondant cède ou transfère ses droits dans sa Réponse;
 - c. annuler ou reporter la DDQ ou le Projet à quelque que ce soit moment;
 - d. publier la même DDQ de nouveau ou publier un document de DDQ différent relativement au Projet;
 - e. si moins de quatre (4) Réponses conformes sont reçues et que les exigences ne sont pas modifiées en profondeur, publier la DDQ de nouveau en invitant seulement les Répondants à présenter des Réponses de nouveau dans le délai qu'elle aura stipulé;
 - f. modifier les dates, les délais, les processus et les exigences décrits dans la DDQ;
 - g. accepter ou rejeter l'une ou l'autre ou la totalité des Réponses;
 - h. modifier les limites, la portée et la description du Projet.

7.0 Présentation des Réponses

- 7.1 Il incombe entièrement au Répondant de faire ce qui suit :
- a. obtenir des clarifications sur les exigences énoncées dans la DDQ, au besoin, avant de présenter sa Réponse;
 - b. produire sa Réponse conformément aux instructions données dans la DDQ;
 - c. envoyer sa Réponse avant la date limite de présentation des Réponses à la DDQ à l'adresse de livraison;
 - d. s'assurer que son nom, son adresse, le numéro de la DDQ et la date limite de présentation des Réponses à la DDQ sont clairement indiqués sur l'enveloppe ou le colis renfermant la Réponse à la DDQ;
 - e. fournir une Réponse compréhensible et suffisamment détaillée, y compris tous les formulaires et attestations obligatoires comportant les renseignements requis, qui permettra une évaluation complète conformément aux critères d'évaluation.
 - f. Les Réponses et les documents à l'appui peuvent être présentés en français ou en anglais.
- 7.2 Les Réponses reçues avant la date limite stipulée, y compris les droits de propriété intellectuelle, deviendront la propriété du Canada et ne seront pas renvoyées. Toutes les Réponses sont traitées en toute confidentialité, sous réserve de la section 7 de l'annexe E, intitulée « Instructions à l'intention des Répondants », et des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* (L.R.C. [1985], ch. A-1) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (L.R.C. [1985], ch. P-21).
- 7.3 Sauf indication contraire dans la présente DDQ, le Canada évalue uniquement la documentation qui accompagne la Réponse. Le Canada n'évalue pas les renvois à des adresses de sites Web ou les renseignements supplémentaires vers lesquels ils mènent, et ne tient pas compte des manuels ou des brochures techniques qui n'accompagnent pas la Réponse.

8.0 Transmission par Connexion postal

- 8.1 Les Réponses peuvent être présentées au moyen du service Connexion postal offert par la Société canadienne des postes.
- a. TPSGC, région de la capitale nationale : La seule adresse de courriel acceptable qui peut être utilisée avec le service Connexion postal pour les Réponses aux demandes de soumissions publiées par l'administration centrale de TPSGC est la suivante : tpsgc.dgareceptiondessoumissions-abbidReceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca.
 - b. Pour présenter une Réponse à l'aide du service Connexion postal, le Répondant doit :
 - i. soit n'envoyer directement sa Réponse qu'à l'Unité de réception des Réponses de TPSGC, aux termes de sa propre convention de licence de Connexion postal accordée par la Société canadienne des postes;
 - ii. soit envoyer le plus tôt possible et, dans tous les cas, au moins six jours ouvrables avant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions (afin de garantir une Réponse), un courriel qui comprend le numéro de demande de soumissions à l'Unité de réception des Réponses de TPSGC précisée, en demandant d'ouvrir une conversation dans Connexion postal. Il se peut qu'aucune Réponse ne soit donnée dans le cas des demandes d'ouverture de

conversation qui sont reçues dans Connexion postal après cette heure.

- c. Si le Répondant envoie un courriel demandant le service Connexion postal à l'Unité de réception des Réponses précisée dans la demande de soumissions, un agent de l'Unité de réception des Réponses entamera alors une conversation dans Connexion postal. La conversation dans Connexion postal créera un avis de courriel de la Société canadienne des postes incitant le Répondant à accéder au message et à le traiter dans la conversation. Le Répondant pourra ensuite transmettre sa Réponse à tout moment précédant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions.
- d. Si le Répondant utilise sa propre convention de licence pour envoyer sa Réponse, il doit garder ouverte la conversation dans Connexion postal pendant au moins 30 jours suivant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions.
- e. Le numéro de demande de soumissions devrait être indiqué dans le champ de message de Connexion postal pour tous les transferts électroniques.
- f. Notons que l'utilisation du service Connexion postal nécessite une adresse postale canadienne. Si le Répondant n'a pas d'adresse postale canadienne, il peut utiliser l'adresse de l'Unité de réception des Réponses qui est précisée dans la demande de soumissions pour s'inscrire au service Connexion postal.
- g. Dans le cas des Réponses transmises par le service Connexion postal, le Canada ne sera pas responsable des échecs attribuables à la transmission ou à la réception de la Réponse, y compris, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :
 - i. la réception d'une Réponse brouillée, corrompue ou incomplète;
 - ii. la disponibilité ou l'état du service Connexion postal;
 - iii. l'incompatibilité entre le matériel utilisé pour l'envoi et celui utilisé pour la réception;
 - iv. le retard de la transmission ou de la réception de la Réponse;
 - v. l'omission par le Répondant d'identifier correctement la Réponse;
 - vi. l'illisibilité de la Réponse;
 - vii. la sécurité des données de la Réponse;
 - viii. l'incapacité de créer une conversation électronique au moyen du service Connexion postal.
- h. Une Réponse transmise au moyen du service Connexion postal constitue la Réponse officielle du Répondant. Elle doit être présentée conformément à l'annexe E – Instructions à l'intention des Répondants.

9.0 Réponses en retard à la DDQ

Dans le cas des Réponses en retard qui sont présentées autrement que par le service Connexion postal de la Société canadienne des postes, la soumission physique sera retournée.

Dans le cas des soumissions présentées par voie électronique, les soumissions en retard seront supprimées. Par exemple, les soumissions présentées au moyen du service Connexion postal de la Société canadienne des postes de même que les conversations qui amorcées par l'Unité de réception des soumissions par le service Connexion postal et qui se rapportent à une soumission en retard seront supprimées. On tiendra des documents consignants l'historique des transactions pour toutes les soumissions en retard présentées au moyen de Connexion postal.

10.0 Rejet des Réponses

- 10.1 Sans restreindre l'une ou l'autre des autres dispositions de la DDQ, le Canada peut, à son entière discrétion, disqualifier une Réponse dans les cas suivants :
- a. si le Répondant ou un membre de base de l'équipe du Répondant est jugé inadmissible au processus de sélection en raison d'un rendement insatisfaisant dans le cadre d'un projet antérieur déterminé conformément aux procédures d'évaluation de rendement de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), publiées à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-approvisionnements/section/8/180>;
 - b. il suspend ou est en train de suspendre les privilèges de soumission du Répondant;
 - c. il suspend ou est en train de suspendre les privilèges de soumission de l'un ou l'autre des membres de l'Équipe du Répondant, ce qui ferait en sorte que celui-ci soit inadmissible à présenter une Réponse dans le cadre du Projet ou de la partie de celui-ci qu'il exécuterait;
 - d. le Répondant est en situation de faillite, d'insolvabilité ou d'entente avec des créanciers, ou encore suit une autre procédure d'insolvabilité, ou, pour quelque raison que ce soit, ne peut exercer ses activités pendant une période prolongée;
 - e. il obtient des preuves qu'il juge satisfaisantes selon lesquelles le Répondant, un membre de l'équipe du Répondant ou l'un ou l'autre de leurs représentants respectifs a commis une fraude ou un acte de corruption, a fait des déclarations frauduleuses ou ne se conforme pas aux lois qui protègent les personnes contre la discrimination sous quelque forme que ce soit;
 - f. il obtient des preuves qu'il juge satisfaisantes selon lesquelles, en raison de sa conduite ou de son comportement passé, le Répondant ou l'un ou l'autre des membres de l'Équipe du Répondant est inapte ou s'est conduit de façon inappropriée;
 - g. il se trouve dans l'une ou l'autre des situations suivantes relativement à des opérations en cours ou antérieures conclues avec lui :
 - i. il a exercé ou a l'intention d'exercer un recours contractuel afin que le Répondant ou un membre de l'équipe du Répondant cesse d'exécuter les travaux prévus par un contrat qu'il avait conclu antérieurement avec celui-ci;
 - ii. il établit que la manière dont le Répondant ou un membre de l'équipe du Répondant a exécuté d'autres contrats qu'il avait conclus avec ceux-ci est suffisamment mauvaise pour compromettre le succès de l'achèvement du Projet.
- 10.2 Si le Canada a l'intention de rejeter une Réponse en vertu de la présente section, il en informera le Répondant et lui donnera un délai de dix (10) Jours ouvrables pour corriger la situation sur laquelle il se fonde pour rejeter la Réponse.

11.0 Frais relatifs à la Réponse

Le Canada ne remboursera aucuns frais engagés dans la préparation et la présentation d'une Réponse à la DDQ. Les frais engagés dans la préparation et la présentation d'une Réponse, ainsi que ceux que le Répondant engage dans le cadre de l'évaluation de la Réponse, sont à la charge exclusive du Soumissionnaire.

12.0 Dispositions relatives à l'intégrité

- 12.1 La *Politique d'inadmissibilité et de suspension* (la « Politique ») en vigueur à la date d'émission de la DDQ ainsi que toutes les directives connexes en vigueur à cette date sont incorporées par renvoi à la demande de Réponses et en font partie intégrante. Le Soumissionnaire doit respecter la Politique et les directives, lesquelles se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>.
- 12.2 En vertu de la Politique, SPAC suspendra ou pourrait suspendre un Répondant ou déterminer son inadmissibilité à conclure un contrat avec le Canada si lui, ses affiliés ou ses premiers sous-experts-conseils sont accusés et reconnus coupables de certaines infractions, et autres circonstances. La liste des Répondants inadmissibles ou suspendus figure dans la base de données sur l'intégrité de SPAC. La Politique décrit la façon de présenter une demande de renseignements concernant l'inadmissibilité ou la suspension de Répondants.
- 12.3 En plus de tout autre renseignement exigé dans la demande de Réponses, le Répondant doit fournir ce qui suit :
- 12.3.1 dans les délais prescrits dans la Politique, tous les renseignements exigés dans la Politique qui sont décrits dans la section intitulée « Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un contrat immobilier »;

avec sa Réponse, une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-experts-conseils qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la Politique. La liste des accusations au criminel et des déclarations de culpabilité à l'étranger doit être soumise au moyen du formulaire de déclaration de l'intégrité, qui se trouve à l'adresse suivante : *Intégrité – Formulaire de déclaration*.

- 12.4 En vertu du paragraphe 12.5, en présentant une Réponse à la présente demande, le Répondant atteste :
- 12.4.1 qu'il a lu et comprend la Politique;
- 12.4.2 qu'il comprend que certaines accusations au criminel et déclarations de culpabilité au Canada et à l'étranger, et certaines autres circonstances, décrites dans la Politique, entraîneront ou peuvent entraîner une détermination d'inadmissibilité ou une suspension conformément à la Politique;
- 12.4.3 qu'il est au courant que le Canada peut demander des renseignements, des attestations et des validations supplémentaires auprès du Répondant ou d'un tiers, afin de prendre une décision à l'égard de son inadmissibilité ou de sa suspension;
- 12.4.4 qu'il a fourni avec sa Réponse la liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-experts-conseils qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la Politique;

- 12.4.5 qu'aucune des infractions criminelles commises au pays ni aucune autre circonstance décrite dans la Politique et susceptible d'entraîner une détermination d'inadmissibilité ou de suspension ne s'appliquent à lui, à ses affiliés ou aux premiers sous-traitants qu'il propose;
- 12.4.6 qu'il n'est au courant d'aucune décision d'inadmissibilité ou de suspension rendue par SPAC à son sujet.
- 12.5 Lorsqu'un Répondant est incapable de fournir les attestations exigées au paragraphe 12.4, il doit soumettre avec sa Réponse un formulaire de déclaration d'intégrité dûment rempli, lequel se trouve à l'adresse suivante : [Intégrité – Formulaire de déclaration](#).
- 12.6 Le Canada déclarera une Réponse non recevable s'il constate que les renseignements exigés sont incomplets ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans une attestation ou une déclaration sont faux ou trompeurs, à quelque égard que ce soit. Si, après l'attribution du contrat, le Canada établit que le Soumissionnaire retenu a fourni une attestation ou une déclaration fausse ou trompeuse, il pourrait résilier le contrat pour manquement. Conformément à la Politique, le Canada pourrait également déterminer que le Répondant est inadmissible à l'adjudication d'un contrat parce qu'il a fourni une attestation ou une déclaration fausse ou trompeuse.

13.0 Code de conduite pour l'approvisionnement

Selon le *Code de conduite pour l'approvisionnement*, les Répondants doivent répondre aux demandes de soumissions de façon honnête, juste et exhaustive, rendre compte avec exactitude de leur capacité de satisfaire aux exigences énoncées dans les demandes de soumissions et les contrats subséquents, et présenter des soumissions et conclure des contrats que s'ils sont en mesure de satisfaire à toutes les obligations prévues au contrat. En présentant une Réponse, le Répondant atteste qu'il se conforme au *Code de conduite pour l'approvisionnement*. Le défaut de se conformer au *Code de conduite pour l'approvisionnement* pourrait avoir pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

14.0 Interdiction de communication

À la suite de la communication de la présente DDQ, sauf aux fins énoncées expressément dans cette DDQ, toutes les communications par un Répondant réel ou éventuel, ses membres d'équipe ou chacun de ses représentants respectifs concernant la présente DDQ ou le Projet doivent avoir lieu exclusivement avec l'autorité responsable de l'approvisionnement. Le Canada peut, à sa seule discrétion, disqualifier un Répondant qui ne répond pas à cette exigence.

15.0 Conflit d'intérêts – Avantage indu

- 15.1 Afin de protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, les Répondants sont avisés que le Canada pourrait rejeter une Réponse dans les circonstances suivantes :
- a. le Répondant, l'un ou l'autre des membres de l'équipe du Répondant, l'un ou l'autre des sous-traitants ou l'un ou l'autre de leurs employés ou de leurs anciens employés respectifs a participé de quelque manière que ce soit à la production de la DDQ ou s'est trouvé dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts;
 - b. le Répondant, l'un ou l'autre des membres de l'équipe du Répondant, l'un ou l'autre des sous-traitants ou l'un ou l'autre de leurs employés ou anciens employés respectifs a eu accès à des renseignements relatifs à la DDQ auxquels d'autres Répondants n'avaient pas accès et qui, de l'avis du Canada, donneraient ou sembleraient donner un avantage indu au Répondant.

- 15.2 L'expérience acquise par un Répondant qui fournit ou a fourni les biens et les services décrits dans la Réponse (ou des biens ou des services similaires) ne sera pas en elle-même considérée par le Canada comme conférant un avantage indu ou créant un conflit d'intérêts. Ce Répondant demeure toutefois assujéti aux critères établis ci-dessus.
- 15.3 Si la Canada a l'intention de rejeter une Réponse dans le cadre de la présente section, il en informera le Répondant et lui donnera la possibilité de réagir avant de prendre sa décision définitive. Les Répondants qui ont des doutes au sujet d'une situation en particulier devraient communiquer avec la personne-ressource du Canada avant la date limite de présentation des Réponses à la DDQ. En présentant une Réponse, le Répondant déclare qu'il ne considère pas qu'il est en conflit d'intérêts ni qu'il dispose d'un avantage indu. Le Répondant reconnaît qu'il appartient au Canada d'établir, à son entière discrétion, s'il existe un conflit d'intérêts, un avantage indu ou l'apparence d'un conflit d'intérêts ou d'un avantage indu.
- 15.4 Sans restreindre les droits prévus à la section 15.0 « Conflit d'intérêts - Avantage indu », les entités commerciales privées suivantes ont participé à la préparation de cette demande de soumissions :

Entité commerciale
BDO s.r.l..
E&Y s.r.l. – Steve Bennetts – Soutien en gestion de projet
ForwardVu Solutions Inc.
KPMG s.r.l.

16.0 Changements apportés à l'équipe du Répondant

- 16.1 Pendant la période allant de la date limite de présentation des Réponses jusqu'à la publication de la demande de propositions (DDP), si un Répondant souhaite ou doit ajouter ou supprimer des membres de base de l'équipe dans sa Réponse à la DDQ, il doit soumettre une demande d'approbation écrite au Canada et y joindre les renseignements à l'appui qui pourraient aider le Canada à évaluer le changement.
- 16.2 Le Canada peut approuver ou refuser une demande faite dans le cadre de la présente section à sa discrétion. Dans le cadre de l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire, le Canada peut, sans restriction (i) tenir compte de l'objectif consistant à effectuer une évaluation de la DDQ qui est équitable pour les autres Répondants et (ii) refuser de permettre que le changement demandé soit apporté à l'équipe du Répondant dans les cas suivants :
- le Canada juge que le changement ferait en sorte que l'équipe du Répondant ne possède plus des compétences et une expérience similaires à celles que le Répondant a présentées dans sa Réponse initiale à la DDQ;
 - si le nouveau membre de l'équipe ou la nouvelle équipe du Répondant était évalué selon les critères d'évaluation décrits dans la DDQ, le Répondant obtiendrait une note inférieure à celle d'un Répondant à la DDQ qui n'a pas été sélectionné parmi les quatre (4) Répondants qualifiés ayant obtenu les notes les plus élevées.
- 16.3 Sans restreindre la portée des dispositions qui précèdent, le Canada peut refuser un changement demandé à l'Équipe du Répondant et peut, à sa discrétion, disqualifier le Répondant qui a apporté un changement prévu à la section 15 sans son approbation écrite préalable.

- 16.4 Les Répondants devraient noter que la proposition doit être faite au même nom que la personne ou les entités désignées comme Répondants dans cette DDQ. Les Répondants qualifiés doivent utiliser la même équipe du Répondant dans la proposition qu'ils soumettent en réponse à la DDP, sous réserve des dispositions de la section 15.
- 16.5 Si le Répondant a proposé un tiers expert dans sa Réponse, il devra attester dans le formulaire B-1, intitulé « Formulaire cadre de présentation des Réponses à la DDQ », que le tiers expert en question lui a donné la permission de proposer ses services dans le cadre des travaux devant être exécutés et de soumettre son curriculum vitae au Canada.
- 16.6 Pendant la période allant de la date limite de présentation des Réponses à la publication de la DDP, si un Répondant apprend qu'un événement qui entraîne ou pourrait entraîner un changement défavorable important pour l'un d'eux s'est produit (y compris un événement ou un changement qui ferait en sorte que sa situation financière, à la suite de l'événement ou du changement, diffère considérablement de celle qu'il a indiquée antérieurement au Canada dans la Réponse à la DDQ), le Répondant devra en faire part au Canada, sans délai et par écrit. Le Canada pourra alors, en fonction des renseignements qui lui auront été communiqués, prendre les mesures qu'il juge nécessaires, à son entière discrétion, ce qui pourrait aller jusqu'à la disqualification du Répondant.

17.0 Loi sur l'accès à l'information

- 17.1 Le Répondant reconnaît que les documents et autres registres qui se trouvent sous le contrôle du Canada ou de toute autre institution gouvernementale fédérale sont assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information* (LRC [1985], ch. A 1) et aux autres Lois applicables. Sauf disposition expresse de la DDQ et sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* ou des autres Lois applicables, tous les documents et autres registres soumis en réponse à la DDQ seront considérés comme confidentiels; toutefois, ces renseignements ou des parties de ceux-ci peuvent être publiés en réponse à des demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou des autres Lois applicables ou aux termes d'une ordonnance rendue par un tribunal. Le Répondant renonce à tout droit qu'il pourrait avoir de présenter une réclamation ou de prendre quelque autre mesure que ce soit à l'encontre du Canada ou de toute autre institution gouvernementale en raison des mesures prises ou devant être prises par celles-ci en vue de se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information* ou aux autres lois applicables ou à une ordonnance rendue par un tribunal.

18.0 Non-divulgateion

Les Répondants ne doivent divulguer aucun détail de leur Réponse, en totalité ou en partie, à des personnes qui n'ont pas expressément participé à la production de la Réponse en question, ni publier un communiqué de presse ou faire toute autre annonce publique s'y rapportant, sans l'approbation écrite préalable du Canada, que celui-ci peut refuser de donner, à son entière discrétion.

19.0 Intention de la DDQ

La DDQ décrit l'intention générale du Canada à l'égard du Projet et le processus d'approvisionnement concurrentiel que le Canada a l'intention de suivre, y compris l'étape de la DDP, dont l'issue sera le choix du Soumissionnaire retenu et l'attribution d'un contrat pour le Projet. Les renseignements qui figurent dans la DDQ au sujet de la DDP, du contrat et des autres documents relatifs au Projet sont fournis en vue d'indiquer les intentions générales du Canada, mais le Canada se réserve le droit, à son entière discrétion, de rédiger ces documents subséquents comme il le jugera bon, ce qui signifie qu'il pourrait s'écarter des descriptions figurant dans la DDQ.

20.0 Exclusivité

Une personne physique ou morale peut participer à titre de membre d'une seule équipe du Répondant et chaque équipe du Répondant peut présenter seulement une Réponse. Si une personne physique ou morale ne se conforme pas aux exigences de la présente section, le Canada pourra, à sa discrétion, exiger que les Répondants applicables enlèvent la personne physique ou morale en question de l'équipe du Répondant et, si ceux-ci ne se conforment à la cette exigence, le Canada pourra les disqualifier, à sa discrétion.

21.0 Diligence appropriée du Répondant

- 21.1 Le Canada et ses conseillers ne font aucune déclaration ni ne donnent aucune garantie, et il n'existe aucune déclaration, garantie ou condition, expresse ou implicite, prévue par la loi ou d'une autre manière, en fait ou en droit, quant à l'exactitude ou à l'intégralité de la DDQ ou des renseignements, des données ou des documents (électroniques ou autres) fournis aux Répondants ou aux membres de l'équipe dans la DDQ ou pendant la durée de celle-ci relativement à la DDQ ou au Projet. Le Canada et ses conseillers n'assument aucune responsabilité quant aux réclamations, de quelque nature que ce soit, qui découleraient du fait que l'un ou l'autre des Répondants ou des membres de base de l'équipe s'est fié à la DDQ ou aux autres renseignements, données ou documents (électroniques ou autres) que le Canada ou ses conseillers ont fournis aux Répondants ou aux membres de l'équipe de ceux-ci ou ont mis à leur disposition pendant le processus de la DDQ, ou relativement à la DDQ ou au Projet, ou les a utilisés.
- 21.2 Chaque Répondant, ainsi que chaque membre de l'équipe, a la responsabilité d'obtenir l'avis de ses propres conseillers financiers, juridiques, comptables, techniques, environnementaux, architecturaux et professionnels indépendants relativement à la DDQ et au Projet, et relativement aux renseignements, aux données ou aux documents (électroniques ou autres) que le Canada ou ses conseillers ont fournis aux Proposants ou aux membres de l'équipe de ceux-ci ou ont mis à leur disposition pendant la durée de la DDQ ou relativement à la DDQ ou au Projet.
- 21.3 Chaque Répondant, ainsi que chaque membre de l'équipe, a la responsabilité de s'assurer qu'il dispose de tous les renseignements nécessaires pour préparer sa Réponse à la DDQ et pour confirmer et vérifier de façon indépendante les renseignements contenus dans la DDQ ou fournis pendant le processus de la DDQ relativement à la DDQ ou au Projet, ainsi qu'aux conditions qui pourraient influencer sur sa Réponse de quelque manière que ce soit.

22.0 Capacité juridique

Le Répondant doit posséder la capacité juridique de conclure un contrat. Si le Répondant est une entreprise à propriétaire unique, une société de personnes ou une personne morale, il doit fournir, à la demande de l'autorité responsable de l'approvisionnement, un énoncé et tout document à l'appui demandé concernant les lois sous lesquelles il est enregistré ou constitué en personne morale avec le nom enregistré ou la dénomination sociale de l'entreprise et le lieu d'affaires. Cela s'applique aussi aux Répondants présentant une soumission à titre de coentreprise.

ANNEXE F – FORMULAIRE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

<p>Demandez-vous à ce que cette Demande d'information soit considérée comme « commercialement confidentielle » conformément au paragraphe 2.5 de cette DDQ?</p>	<p><input type="radio"/> Oui</p>	<p><input type="radio"/> Non</p>
<p>Justification (le cas échéant)</p>		

Numéro séquentiel de la demande d'information	
Répondant :	
Représentant du Répondant :	
Date de la demande d'information :	

Sujet de la Demande d'information (indiquez si cette demande se rapporte à une section particulière de la DDQ ou si elle concerne un autre sujet ou document)	
Article de la DDQ :	
Autres :	

Demande de renseignements (un seul sujet par Formulaire de demande de renseignements) :

ANNEXE G – CONVENTION DE SOUMISSION DE LA DDP

(à titre informatif SEULEMENT à l'étape de la DDQ)

[Remarque : La présente Convention de soumission devrait être signée par le Répondant qualifié et tous les membres de l'équipe du Répondant qualifié, d'après la définition de ces termes qui figure dans la DDQ.

À l'attention de l'autorité responsable de l'approvisionnement

Objet : Participation à la phase de la demande de propositions (DDP) pour le centre de contact du 1 800 O-Canada

1.0 INTRODUCTION

Le Canada a choisi [inscrire le nom du Répondant qualifié sélectionné] aux termes de la demande de qualification à titre de « Répondant qualifié » et a l'intention d'inviter le Répondant qualifié à faire partie des quatre participants, tout au plus (étant chacun un « Proposant »), aux termes de la DDP pour le Projet.

À titre de condition, le Canada exige que le Répondant conclue une entente avec le Canada (la « Convention de soumission ») relativement à sa participation à la DDP.

Une fois que chacun des Proposants lui aura fait parvenir une Convention de soumission signée, le Canada entend finaliser et publier la DDP. Les modalités de la DDP s'appliqueront au processus d'approvisionnement relatif au Projet, sous réserve des modifications apportées au moyen d'un addenda officiel.

PAR CONSÉQUENT, en contrepartie de l'engagement pris par le Canada de permettre au Répondant qualifié de participer à la DDP, ce dernier convient des dispositions suivantes avec le Canada :

2.0 TERMES DÉFINIS

Dans la présente Convention de soumission, à moins qu'ils n'y soient définis d'une autre manière, les termes définis ont le sens qui leur est donné dans l'annexe A de la DDQ.

3.0 PARTICIPATION

3.1 Préparation d'une proposition

Le Proposant produira et présentera au Canada une proposition de bonne foi en réponse à la DDP et, comme condition de la participation à la DDP, y compris assister aux réunions commerciales confidentielles ou avoir accès à la salle de documentation, il devra se conformer aux modalités de la présente Convention de soumission et aux modalités de la DDP.

Tout manquement aux modalités de la présente Convention de soumission constituera un motif suffisant pour disqualifier un Répondant qualifié de la participation à la DDP.

3.2 Aucune déclaration ou garantie

Le Répondant qualifié se renseignera sur chacune des circonstances qui pourraient influencer sur sa proposition et les prendra dûment en considération. En outre, il reconnaît et déclare que ses vérifications seront fondées sur ses propres connaissances, renseignements, examen et jugement et non sur un énoncé, une déclaration ou un renseignement faits ou donnés par le Canada, ses employés ou ses Représentants, ou par un consultant du Canada, sauf pour ce qui est des renseignements qui figurent dans la DDP, en sa version modifiée par une modification, le cas échéant.

3.3 Frais relatifs à la préparation de la proposition

Le Proposant sera entièrement responsable de tous les frais qu'il aura engagés dans le cadre de la production de sa proposition, y compris ceux qu'il aura engagés pour fournir les renseignements requis au Canada, se préparer aux réunions, y compris les réunions commerciales confidentielles, et y assister et effectuer la vérification diligente.

4.0 CONFIDENTIALITÉ

Tous les renseignements ayant trait au Canada ou au Projet qui n'ont pas été publiés de quelque manière que ce soit et que le Répondant qualifié obtient, directement ou indirectement, dans le cadre de sa participation à la DDP, y compris tous les renseignements qui se trouvent dans la salle de documentation, sont des renseignements confidentiels qui ne peuvent être divulgués à des tiers sans l'autorisation écrite préalable du Canada, que celui-ci peut refuser de donner sans motif raisonnable.

4.1 Interprétation

Dans la section 4 de la présente Convention de soumission, les dispositions suivantes s'appliquent :

Le terme « renseignements confidentiels » désigne la totalité des documents, connaissances et renseignements fournis par le Canada ou l'un ou l'autre de ses représentants (la « partie divulgatrice ») au Répondant qualifié ou à l'un ou l'autre de ses représentants (la « partie destinataire »), ou que ceux-ci ont par ailleurs obtenu, que ce soit avant ou après la date de la présente Convention de soumission, verbalement, par écrit ou sous une autre forme visuelle ou électronique, relativement au Projet ou à la DDP, et comprend les renseignements qui se trouvent dans la salle de documentation, y compris, sans restriction, tous les renseignements relatifs à la conception et à l'exploitation et les renseignements financiers, ainsi que les analyses, les compilations, les données, les études, les photographies, les spécifications, les manuels, les notes de service, les notes, les rapports, les cartes, les documents, les registres informatiques ou d'autres renseignements imprimés ou sous forme électronique ou autre qui sont obtenus auprès de la partie divulgatrice ou établis par la partie destinataire et qui contiennent de tels renseignements ou se fondent sur ceux-ci. Nonobstant ce qui précède, les renseignements confidentiels ne comprennent pas les renseignements suivants :

- a. les renseignements qui sont ou deviennent ultérieurement accessibles au public, sans qu'il y ait eu violation de la présente Convention de soumission par la partie destinataire ou d'une violation d'une convention de confidentialité qu'une autre personne a conclue relativement aux renseignements confidentiels;
- b. les renseignements qui sont communiqués ultérieurement à la partie destinataire par un tiers indépendant qui n'a pas été présenté à la partie destinataire par la partie divulgatrice ou qui n'est pas lié au Projet, sans que la présente Convention de soumission ait été violée, et qui n'a pas reçu ces renseignements, directement ou indirectement, aux termes d'obligations de confidentialité;
- c. les renseignements que la partie destinataire possédait légitimement ou connaissait avant la date de la présente Convention de soumission et qui ne proviennent pas, directement ou indirectement, de la partie divulgatrice;
- d. les renseignements que la partie destinataire a élaborés à titre indépendant sans utiliser les renseignements confidentiels;
- e. les renseignements dont la divulgation est requise par une ordonnance judiciaire, réglementaire ou gouvernementale valablement rendue en vertu des lois applicables.

Le terme « fins permises » désigne la production d'une proposition et toute autre utilisation permise par la section 5 de la présente Convention de soumission.

Le terme « représentant » désigne un administrateur, un dirigeant, un employé, un mandataire, un comptable, un avocat, un consultant, un conseiller financier, un sous-traitant ou un autre membre du

Répondant qualifié ou toute autre personne qui participe à la production de propositions, selon le cas, ou dont le Répondant a retenu les services, relativement au Projet.

4.2 Confidentialité

Le Répondant qualifié préservera le caractère strictement confidentiel des renseignements confidentiels et il ne pourra, sans le consentement écrit préalable du Canada, que celui-ci peut refuser de donner sans motif raisonnable, les divulguer ou permettre à quiconque de les divulguer de quelque manière que ce soit, en totalité ou en partie, ni les utiliser ou permettre à l'un ou l'autre de ses représentants de les utiliser, directement ou indirectement, à une fin qui n'est pas une fin permise. Le Répondant qualifié fera tous les efforts raisonnables, nécessaires et appropriés pour empêcher les renseignements confidentiels d'être divulgués à quelque autre personne, entreprise, société ou entité que ce soit, sauf de la manière permise dans la section 4 de la présente Convention de soumission, et s'assurera que chaque partie qui les reçoit convient d'en préserver le caractère confidentiel et d'être liée par les modalités énoncées dans les présentes.

4.3 Propriété des renseignements confidentiels

Le Canada est propriétaire de tous les droits sur les renseignements confidentiels et, sous réserve des obligations de divulgation découlant des lois applicables et sauf pour ce qui est permis par la section 4 de la présente Convention de soumission, le Répondant qualifié préservera le caractère strictement confidentiel de tous les renseignements confidentiels qu'il reçoit, auxquels il a accès ou qu'il obtient de quelque autre manière que ce soit pendant la période de dix ans qui suit la date de la présente Convention de soumission et il ne pourra, sans le consentement écrit exprès préalable d'un représentant autorisé du Canada, que celui-ci ne pourra pas refuser de donner sans motif raisonnable, utiliser ou publier quelque partie que ce soit des renseignements confidentiels, ou les donner ou les divulguer à quelque autre personne, entreprise, société ou entité que ce soit, à quelque fin que ce soit, ni permettre ou tolérer une telle utilisation, publication ou divulgation.

4.4 Divulgation restreinte

Le Répondant qualifié ne peut divulguer les renseignements confidentiels qu'à des personnes qui ont besoin de connaître les renseignements personnels à une fin permise, et à condition que tous les renseignements confidentiels soient conservés de manière strictement confidentielle selon des modalités identiques à celles qui sont énoncées dans la présente Convention de soumission.

4.5 Destruction sur demande

Sur demande écrite du Canada, le Répondant qualifié lui remettra ou détruira sans délai tous les documents et les copies de ceux-ci en sa possession ou sous son contrôle qui constituent des renseignements confidentiels ou sont fondés sur de tels renseignements et il en confirmera la remise ou la destruction par écrit à l'autorité, le tout conformément aux instructions de cette dernière; toutefois, il est entendu que le Répondant peut conserver une copie de tout renseignement confidentiel qu'il doit conserver ou fournir à un tribunal ou à un organisme de réglementation en vertu des lois applicables.

4.6 Reconnaissance de préjudice irréparable

Le Répondant qualifié reconnaît et accepte que les renseignements confidentiels sont exclusifs et confidentiels et que le Canada pourrait subir un préjudice irréparable si lui-même ou une partie à laquelle il a fourni des renseignements confidentiels conformément aux modalités de la section 5 de la présente Convention de soumission ne se conformait pas à l'une ou l'autre des dispositions de la section en question, et que des dommages-intérêts pourraient ne pas constituer une indemnisation raisonnable ou adéquate à l'égard d'un tel préjudice. En outre, le Répondant qualifié reconnaît que le Canada aura le droit de demander une injonction ou d'obtenir une mesure compensatoire afin de l'empêcher de violer l'une ou l'autre des dispositions de la section 5 de la présente Convention de soumission, ou de limiter une telle violation, ou d'appliquer les modalités et les dispositions des présentes, au moyen de poursuites

intentées devant un tribunal compétent, et que ces recours s'ajoutent aux autres recours dont l'autorité pourrait disposer en justice ou en équité.

4.7 Renonciation

Le fait que le Canada n'exerce pas ou tarde à exercer l'un ou l'autre des droits ou recours prévus par la section 5 de la présente Convention de soumission ne sera pas réputé constituer une renonciation à l'exercice du droit ou du recours en question. Aucune renonciation à l'exercice d'un droit ou d'un recours en cas de violation d'une disposition de la section 5 de la présente Convention de soumission ne sera réputée constituer une renonciation à tel exercice en cas de violation subséquente de la disposition en question ou d'une disposition similaire.

5.0 COMMUNICATIONS AU PUBLIC

Afin d'assurer que tous les renseignements sur le Projet qui sont communiqués au public sont justes et exacts et n'auront aucune incidence, par inadvertance ou non, sur la DDP, la communication de renseignements liés au Projet, y compris les communications à l'intention des médias et du public, sera coordonnée avec le Canada et assujettie à son approbation écrite préalable. Par conséquent, le Répondant qualifié devra faire ce qui suit :

- a. il informera le Canada, par écrit, de toute demande de renseignements ou d'entrevue qu'il reçoit des médias ou de quelque tiers que ce soit;
- b. il ne divulguera aucun renseignement sur le Projet, y compris aux médias et au public, sans l'approbation écrite préalable du Canada.

6.0 DIVISIBILITÉ

Si un tribunal compétent déclare l'une ou l'autre des dispositions de la présente Convention de soumission invalide ou inexécutoire en vertu de la loi, cette disposition sera supprimée et les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur.

7.0 APPLICABILITÉ

La présente Convention de soumission s'applique au profit du Canada et lie le Répondant qualifié et le soussigné, ainsi que leurs successeurs respectifs.

8.0 LOIS APPLICABLES

Cette Convention de soumission sera régie par les lois applicables de la province d'Ontario, y compris les lois fédérales qui s'y appliquent.

SIGNATURE DU RÉPONDANT QUALIFIÉ	
Nom du représentant autorisé	
Entreprise (nom d'enregistrement ou dénomination sociale)	
Adresse (nom du siège social inscrit et lieu d'affaires)	
Adresse de courriel	
Téléphone	
Signature	

SIGNATURES DES MEMBRES D'ÉQUIPE DU RÉPONDANT QUALIFIÉ	
Nom du représentant autorisé	
Entreprise (nom d'enregistrement ou dénomination sociale)	
Adresse (nom du siège social inscrit et lieu d'affaires)	
Adresse de courriel	
Téléphone	
Signature	

ANNEXE H – GUIDE DE SÉCURITÉ DE LA DDQ

1.0 Exigences en matière d'attestation de sécurité pour l'étape de la DDQ

Les Répondants doivent obtenir une vérification d'organisation désignée (VOD), ou avoir été parrainés pour une VOD, avant la clôture de la DDQ.

La présente annexe décrit les activités et les présentations que les Répondants sont vivement encouragés à entreprendre dès que possible afin de participer à l'étape de la DDP à titre de Proposants et de répondre entièrement aux exigences de la DDP, qui comprendront les exigences de sécurité énumérées dans la LVERS à l'annexe J.2.

2.0 Exigences en matière de sécurité pour l'étape de la DDP

Le Canada ne sera pas tenu responsable si un Répondant/Soumissionnaire n'obtient pas les attestations de sécurité requises dans les délais.

Voici les attestations de sécurité minimales qui sont requises.

- 1) Avant la clôture de la présente demande de qualification
Vérification d'organisation désignée (VOD) ou avoir été parrainé pour une VOD
- 2) Avant la clôture de la demande de propositions subséquente
Vérification d'organisation désignée approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC)

Autorisation de détenir des renseignements au niveau PROTÉGÉ B, accordée par la DSIC pour une des installations du Soumissionnaire

Parrainage pour une autorisation de détenir des renseignements au niveau PROTÉGÉ B, accordée par la DSIC pour une deuxième installation du Soumissionnaire

En raison du temps qu'il faut pour obtenir de telles attestations de sécurité, les Répondants éventuels sont vivement encouragés à entreprendre le processus d'attestation de sécurité et à présenter les documents requis à la personne-ressource du Canada dès que possible à l'étape de la DDQ. Une raison courante du retard des attestations est des documents incomplets ou remplis incorrectement; ainsi, les Répondants éventuels sont encouragés à vérifier soigneusement les documents avant de les présenter.

3.0 Attribution du contrat

Avant l'attribution du contrat, le Soumissionnaire retenu doit avoir obtenu une autorisation de détenir des renseignements au niveau PROTÉGÉ B, accordée par la DSIC **pour au moins deux (2)** des installations du Soumissionnaire.

Le Canada ne retardera pas l'attribution du contrat pour permettre à un Soumissionnaire d'obtenir les attestations de sécurité requises.

4.0 Début du Projet

À la suite de l'attribution du contrat et avant le début des travaux visés par le contrat, les membres du personnel de l'Entrepreneur qui doivent accéder à des renseignements, des actifs ou des sites de travail PROTÉGÉS doivent détenir CHACUN une **COTE DE FIABILITÉ**, accordée ou approuvée par la DSIC ou TPSGC.

5.0 Renseignements généraux sur les procédures et responsabilités relatives aux demandes

Les exigences en matière de technologie de l'information (TI) seront définies pendant le processus de demande de soumissions, et la certification associée aura lieu après l'attribution du contrat et avant la mise en œuvre complète des services.

Pour en savoir plus, consultez la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (annexe J.2), qui s'applique à tout contrat subséquent.

Le Canada entend rendre les processus de sécurité le plus pratique possible afin de prévenir le dépassement du calendrier du Projet et de restreindre les demandes de temps et de coût imposées aux Répondants/Soumissionnaires, tout en Répondant aux exigences de sécurité essentielles du Canada.

Il est recommandé que les Répondants consultent le site Web du Manuel de la sécurité industrielle de la DSIC de SPAC à l'adresse <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html> et prennent connaissance des exigences propres à la présentation.

Le Canada ne sera pas tenu responsable si un Proposant n'obtient pas les attestations de sécurité requises dans les délais.

6.0 Demande de parrainage

Les Répondants éventuels dont l'organisation ne détient pas actuellement d'attestation de sécurité sous forme de VOD valide ou d'autorisation de détenir des renseignements valides au niveau PROTÉGÉ B, accordée par la DSIC pour deux installations (qui doivent se situer au Canada) sont encouragés à amorcer immédiatement le processus d'attestation de sécurité. Ces demandes de parrainage devraient être envoyées à la personne-ressource canadienne de l'autorité responsable de l'approvisionnement qui est identifiée dans les renseignements sommaires.

Il est de la responsabilité des Répondants éventuels de s'assurer que les renseignements requis qui concernent la cote de sécurité sont fournis dans le délai prescrit à l'autorité qui les demande ou à la DSIC.

La demande de parrainage devrait contenir les renseignements suivants :

- a) la raison sociale de l'entreprise;
- b) la dénomination commerciale, si elle diffère de la raison sociale;
- c) l'adresse postale;
- d) l'adresse municipale des deux installations au Canada;
- e) le numéro de téléphone de l'entreprise;
- f) le numéro de télécopieur de l'entreprise;
- g) le nom et le prénom de la personne-ressource (responsable canadien);
- h) le titre de la personne-ressource;
- i) le numéro de téléphone de la personne-ressource;
- j) l'adresse de courriel de la personne-ressource;
- k) la langue de préférence (anglais ou français).

ANNEXE I – LISTE DE VÉRIFICATION ADMINISTRATIVE

Article visé		Soumis?
Paquet 1 – Formulaires et attestations – Annexe B de la DDQ		
Formulaire B-1		Oui / Non
Formulaire B-2		Oui / Non
Formulaire B-3		Oui / Non

ANNEXE J – ÉNONCÉ DES BESOINS

Note Importante : les Annexes J et J.1 seront fournies aux parties intéressées sur demande.

Pour obtenir les documents les parties intéressées doivent communiquer avec :

Susan Westall
Chef d'équipe d'approvisionnement
Services publics et Approvisionnement Canada

Téléphone : 613-949-8350
Courriel : susan.westall@pwgsc-tpsgc.gc.ca

ANNEXE J.1 – HISTORIQUE DES VOLUMES D’APPELS ET DE LA DOTATION DU CENTRE DE CONTACT

Note Importante : les Annexes J et J.1 seront fournies aux parties intéressées sur demande.

Pour obtenir les documents les parties intéressées doivent communiquer avec :

Susan Westall
Chef d'équipe d'approvisionnement
Services publics et Approvisionnement Canada

Téléphone : 613-949-8350
Courriel : susan.westall@pwgsc-tpsgc.gc.ca

ANNEXE J.2 – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

Remarque : La présente LVERS sera mise à jour à l'étape de la DDP pour tenir compte des exigences en matière de sécurité des TI afin de respecter l'environnement de l'infrastructure cible (tel que décrit à la section 3.32 de l'annexe J).



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

G9292-170324

Security Classification / Classification de sécurité
PROTECTED B

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

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE			
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Citizen Service Branch (CSB)	
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 Contact Centre Service - GC Telephone Enquiries Program - 1 800 C-Canada and Customized Information Services (GIS)			
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
5. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada <input checked="" type="checkbox"/>		NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion			
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>		All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>			
Restricted to / Limité à <input type="checkbox"/>		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 <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	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"/>	



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

G9292-170324

Security Classification / Classification de sécurité
PROTECTED B

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

9. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?
If Yes, indicate the level of sensitivity.
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité.

☒ No ☐ Yes
Non Oui

10. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

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

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

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

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITE	<input 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?
If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

☒ No ☐ Yes
Non Oui
☒ No ☐ Yes
Non Oui

PART C : SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C : MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☐ No ☒ Yes
Non Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

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

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
PROTECTED B

Canada



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

G9292-170324

Security Classification / Classification de sécurité
PROTECTED B

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

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

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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

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 ☐ Yes
Non 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 ☐ Yes
Non 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
PROTECTED B

Canada

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13 Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
BÉATRICE GARCIA	DIRECTOR	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
613-998-3875		beatrice.garcia@servicecanada.gc.ca
Date		
25/06/2018		

14 Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
Garnier Yvon	SO Manager, RSO	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
613-954-4561		yvon.garnier@servicecanada.gc.ca
Date		
2018-06-28		

15 Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?
Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?

☐ No / Non ☐ Yes / Oui

16 Procurement Officer / Agent d'approvisionnement

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
SUSAN WESTALL	SUPPLY TEAM LEADER	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
613-949-8350		Susan.Westall@rptgsc.gc.ca
Date		

17 Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
Date		