



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

Public Works and Government Services / Travaux
publics et services gouvernementaux
Kingston Procurement
Des Acquisitions Kingston
86 Clarence Street, 2nd floor
Kingston
Ontario
K7L 1X3
Bid Fax: (613) 545-8067

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

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

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

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

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

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Public Works and Government Services / Travaux publics et
services gouvernementaux
Kingston Procurement
Des Acquisitions Kingston
86 Clarence Street, 2nd floor
Kingston
Ontario
K7L 1X3

Title - Sujet Call Centre Agents	
Solicitation No. - N° de l'invitation QD003-197452/A	Date 2019-01-21
Client Reference No. - N° de référence du client QD003-19-7452	
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$KIN-655-7733	
File No. - N° de dossier KIN-8-50163 (655)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2019-02-13	Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
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: Semple, Patrick	Buyer Id - Id de l'acheteur kin655
Telephone No. - N° de téléphone (613) 530-3117 ()	FAX No. - N° de FAX (613) 545-8067
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: FEDERAL ECONOMIC DEVELOPMENT AGENCY FOR SOUTHERN ONTARIO 151 Younge St Toronto Ontario M5C 2W7 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

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	3
1.2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	3
1.3 COMPTE RENDU	3
1.4 ACCORDS COMMERCIAUX.....	3
1.5 CONTENU CANADIEN	3
1.6 SERVICE CONNEXION POSTEL.....	3
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....	4
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	4
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	4
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	4
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	5
2.5 LOIS APPLICABLES	6
2.6 CONFERENCE DES SOUMISSIONNAIRES	6
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	6
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	6
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	8
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	8
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	9
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	10
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	10
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	10
PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	12
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	12
6.2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	12
6.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	14
6.4 DURÉE DU CONTRAT	14
6.5 RESPONSABLES.....	15
6.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	16
6.7 PAIEMENT	16
6.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	17
6.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	18
6.10 LOIS APPLICABLES	18
6.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	18
6.12 ASSURANCE – EXIGENCES PARTICULIÈRES.....	19
6.13 SACC MANUAL CLAUSES	19
ANNEXE «A»	20
ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	20
ANNEXE B	29
BASE DE PAIEMENT.....	29

N° de l'invitation - Sollicitation No.
QD003-197452/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID
kin655
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE C	32
CRITÈRES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	32
ANNEXE «D »	38
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	38
ANNEXE « E » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	39
INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	39
ANNEXE « F » DE LA PARTIE 5 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	40
PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI - ATTESTATION	40
ANNEXE «G »	42
ASSURANCES.....	42
ANNEXE «H »	44
AUTORISATION DE TÂCHE - FORMULAIRE	44

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Exigences relatives à la sécurité

1. À la date de clôture des soumissions, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
2. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

1.2 Énoncé des travaux

Les travaux à exécuter sont décrits en détail à l'article 6.2 des clauses du contrat éventuel.

1.3 Compte rendu

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

1.4 Accords commerciaux

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).

1.5 Contenu canadien

Ce besoin est limité aux services canadiens.

1.6 Service Connexion postal

Cette demande de soumissions permet aux soumissionnaires d'utiliser le service Connexion postal offert par la Société canadienne des postes pour la transmission électronique de leur soumission. Les soumissionnaires doivent consulter la partie 2, Instructions à l'intention des soumissionnaires, et la partie 3, Instructions pour la préparation des soumissions, de la demande de soumissions, pour obtenir de plus amples renseignements.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

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

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

Le document [2003](#) (2018-05-22) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués dans la demande de soumissions.

L'adresse courriel pour service Connexion postal : TPSGC.orreceptiondessoumissions-orbidreceiving.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca Aucune soumission ou offre transmise directement à cette adresse de courriel ne sera acceptée. Le présent courriel vise simplement à ouvrir une conversation Connexion postal, conformément aux instructions uniformisées.

2.3 Ancien fonctionnaire

a. Renseignements requis

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds. Afin de respecter les politiques du Conseil du Trésor et les directives sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat.

b. Définitions

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

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

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

l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

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

c. Ancien fonctionnaire touchant une pension

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

Dans l'affirmative, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants, pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension du soumissionnaire retenu soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés sur les sites Web ministériels conformément à [l'Avis relatif aux politiques 2012-2](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).

d. Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a touché un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui () Non ()**

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

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

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires pouvant être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5000 \$ (taxes applicables comprises).

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins sept (7) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

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

2.5 Lois applicables

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

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

2.6 Conférence des soumissionnaires

Une conférence des soumissionnaires sous la forme d'un Webex aura lieu le 31 janvier, 2019 à 10h00 HNE. Dans le cadre de la conférence, on examinera la portée du besoin précisé dans la demande de soumissions et on répondra aux questions qui seront posées. Il est recommandé que les soumissionnaires qui ont l'intention de déposer une soumission assistent à la conférence ou y envoient un représentant.

Les soumissionnaires sont priés de communiquer avec l'autorité contractante avant la conférence pour confirmer leur présence. Ils devraient fournir à l'autorité contractante, par écrit, une liste des personnes qui assisteront à la conférence et des questions qu'ils souhaitent y voir abordées au plus tard le 30 janvier, 2019 à 16h00 HNE.

Toute précision ou tout changement apporté à la demande de soumissions à la suite de la conférence des soumissionnaires sera inclus dans la demande de soumissions, sous la forme d'une modification. Les soumissionnaires qui ne participeront pas à la conférence pourront tout de même présenter une soumission.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

- Si le soumissionnaire choisit d'envoyer sa soumission par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des Instructions uniformisées 2003 incorporées par référence. Les soumissionnaires doivent soumettre leur soumission dans une transmission unique. Le service Connexion postel a la capacité de transmettre plusieurs documents par transmission jusqu'à un maximum de 1 Go par document.

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

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

- Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission sur papier, le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I : Soumission technique (2 exemplaires papier)

Section II : Soumission financière (1 exemplaire papier)

Section III : Attestations (1 exemplaire papier)

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

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

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

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur soumission en format papier

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

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

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

Section I : Soumission technique

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

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement.

3.1.1 Paiement électronique de factures – soumission

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

Si l'annexe « E » Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

3.1.2 Fluctuation du taux de change

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

3.1.3 Clauses du *Guide des CCUA*

Section III : Attestations

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

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

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

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Voir l'annexe F, Critères d'évaluation et méthode de sélection

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Voir l'annexe F, Critères d'évaluation et méthode de sélection

4.1.2 Évaluation financière

4.1.2.1 Critères financiers obligatoires

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens, la taxe sur les produits et services ou la Taxe de vente harmonisée exclue, destination FAB, droits de douane et taxes d'accise canadiens compris.

Les prix doivent être fournis pour toutes les exigences fermes et facultatives.

Les soumissionnaires doivent présenter leurs prix conformément à l'annexe B, Base de paiement.

Le prix évalué sera basé sur le total de l'année 1 et des quatre années d'option conformément à l'annexe B, Base de paiement.

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de points requis pour pour chaque critère d'évaluation technique faisant l'objet d'une note de passage; et
 - d. obtenir le nombre minimal de 66 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 100 points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a) ou b) ou c) et d) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 40 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 60 % sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 40 %.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 60 %.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

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

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

(40%)

		Bidder 1	Bidder 2	Bidder 3
Overall Technical Score		115/135	89/135	92/135
Bid Evaluated Price		\$55,000.00	\$50,000.00	\$45,000.00
Calculations	Technical Merit Score	115/135 x 60 = 51.11	89/135 x 60 = 39.56	92/135 x 60 = 40.89
	Pricing Score	45/55 x 40 = 32.73	45/50 x 40 = 36.00	45/45 x 40 = 40.00
Combined Rating		83.84	75.56	80.89
Overall Rating		1st	3rd	2nd

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

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

5.1 Attestations exigées avec la soumission

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

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

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

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

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

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

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

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

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

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](#) » pendant la durée du contrat.

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

5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.3.1 Attestation du contenu canadien

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

() les services offerts sont des services canadiens, tel que défini au paragraphe 4 de la clause A3050T.

Pour de plus amples renseignements afin de déterminer le contenu canadien de plusieurs produits, plusieurs services ou une combinaison de produits et de services, consulter l'Annexe 3.6, Exemple 2 du Guide des approvisionnements.

5.2.3.1.1 Clause du *Guide des CCUA* [A3050T](#) (2018-12-06) Définition du contenu canadien

5.2.3.2 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services

d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

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

5.2.3.3 Études et expérience

5.2.3.3.1 Clause du *Guide des CCUA* [A3010T](#) (2010-08-16) Études et expérience

PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

6.1 Exigences relatives à la sécurité

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

EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR ENTREPRENEUR CANADIEN :

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.
3. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
4. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions :
 - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe _____ ;
 - b) du *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

6.2 Énoncé des travaux

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

6.2.1 Autorisation de tâches

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

6.2.1.1 Processus d'autorisation des tâches

1. Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une description des activités dans une EDT où la tâche est décrite.
2. L'EDT de la tâche comprendra les détails des activités à exécuter, une description des produits à livrer et un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits livrables. L'AT comprendra également les bases de paiement et les méthodes de paiement applicables comme précisées dans le contrat.
3. Dans un délai de cinq (5) jours civils suivant la réception de l'AT, l'entrepreneur doit fournir au responsable sur place le coût total estimatif proposé pour l'exécution des tâches et une ventilation de ce coût, établie conformément à la Base de paiement du contrat.
4. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant la réception de l'AT autorisée par le chargé de projet. L'entrepreneur reconnaît que avant la réception d'une AT le travail effectué sera à ses propres risques.

6.2.1.2 Limite de l'autorisation de la tâche

Le chargé de projet peut approuver des autorisations de tâches individuelles jusqu'à une limite de _____ \$ (à inclure lors de l'attribution du contrat), taxe sur les produits et services ou taxes de vente harmonisée incluse, y compris toute modification.

Toute autorisation de tâches d'une valeur excédant cette limite doit être approuvée par l'autorité contractante avant d'être signée.

6.2.1.3 Obligation du Canada - Portion des travaux réalisée au moyen d'autorisations de tâches

L'obligation du Canada à l'égard de la portion des travaux qui est réalisée en vertu du contrat au moyen d'autorisations de tâches est limitée au montant total des tâches effectivement réalisées par l'entrepreneur.

6.2.1.4 Rapports d'utilisation périodiques - Contrats avec autorisation de tâches

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

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

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

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1er avril au 30 juin;

deuxième trimestre : du 1er juillet au 30 septembre;

troisième trimestre : du 1er octobre au 31 décembre;

quatrième trimestre : du 1er janvier au 31 mars.

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

Exigences en matière de rapport – Explications

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

Pour chaque AT autorisée:

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

Pour toutes les AT autorisées:

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

6.3 Clauses et conditions uniformisées

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

6.3.1 Conditions générales

2010C (2018-06-21), Conditions générales - services (complexité moyenne) s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

6.4 Durée du contrat

6.4.1 Période du contrat

La période du contrat est du 1 avril, 2019 au 31 mars, 2020 inclusivement.

6.4.3 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus quatre (4) périodes supplémentaires de une année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 15 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

6.5 Responsables

6.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom: Patrick Semple
Titre: Supply Specialist
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
Adresse : 86 Clarence Street
Kingston
Ontario
Téléphone : 613.530-3117
Télécopieur : 613.545-8067
Courriel : patrick.semple@pwgsc.gc.ca

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

6.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

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

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

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements

N° de l'invitation - Sollicitation No.
QD003-197452/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID
kin655
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante.

6.5.3 Représentant de l'entrepreneur

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

Téléphone : ____ _
Télécopieur : ____ _
Courriel : _____

6.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

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

6.7 Paiement

6.7.1 Base d'établissement des Prix « A »

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu de contrat pour les Minimum Personnel, l'entrepreneur sera payé un prix ferme précisé dans L'annexe "B", Base d'établissement des prix « A », selon un montant total de _____ \$ (le montant sera inséré au moment de l'attribution du contrat. Les droits de douane sont inclus et la taxe de vente harmonisée est en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

6.7.1.2 Base d'établissement des Prix « B » - Autorisations de tâches

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu de l'autorisation de tâches (AT) approuvée, l'entrepreneur sera payé des prix unitaires fermes conformément à la Base de paiement, dans l'annexe B, Base de paiement "B", comme précisé dans l'AT approuvée. Les droits de douane sont inclus et les taxes la taxe de vente harmonisée est en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

6.7.2 Limitation des dépenses

6.7.2.1 La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

6.7.2.2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :

- a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux, selon la première de ces conditions à se présenter.

6.7.2.3 Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

6.7.3 Paiement mensuel

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

(a) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;

(b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;

(c) les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

6.7.4 Clauses du *Guide des CCUA*

Clauses du *Guide des CCUA* A9117C (2007-11-30) T1204 - demande directe du ministère client

6.7.5 Contrôle du temps

Clauses du *Guide des CCUA* C0711C (2008-05-12) - Contrôle du temps

6.7.6 Paiement électronique de factures – contrat

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

- a. Dépôt direct (national et international) ;

6.8 Instructions relatives à la facturation

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

travaux identifiés sur la facture soient complétés.

a. a copy of time sheets to support the time claimed;

2. Les factures doivent être distribuées comme suit:

a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.

b. Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

6.9 Attestations et renseignements supplémentaires

6.9.1 Conformité

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

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

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](#) ». L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

6.9.3 Attestation du contenu canadien

Clauses du *Guide des CCUA* A3060C (2008-05-12) Attestation du contenu canadien

6.10 Lois applicables

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

6.11 Ordre de priorité des documents

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

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales 2010C (2018-06-21);
- c) Annexe A, Énoncé des travaux;
- d) Annexe B, Base de Paiement
- e) Annexe D, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (*s'il y a lieu*);
- f) Annexe F, Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

-
- g) Annexe G, Assurances
 - h) Annexe H, Autorization de tâche - Formulaire
 - i) la soumission de l'entrepreneur en date du _____.

6.12 Assurance – exigences particulières

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe G. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

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

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. Pour les soumissionnaires établis au Canada, l'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada, cependant, pour les soumissionnaires établis à l'étranger, la couverture d'assurance doit être prise avec un assureur détenant une cote A.M. Best d'au moins « A- ». L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

6.13 SACC Manual Clauses

A7017C (2008-05-12) Remplacement d'individus spécifiques

ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 TITRE

Services de centre d'appels

2.0 CONTEXTE

Services aux petites entreprises (SPE), un service de l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario (FedDev Ontario), met à la disposition d'entreprises ontariennes de l'information et des programmes gouvernementaux leur permettant de démarrer ou de faire croître leur entreprise. Il utilise diverses technologies d'acheminement de l'information pour joindre son public cible.

Œuvrant dans les deux langues officielles, le centre d'appels de SPE répond aux demandes d'une clientèle ontarienne concernant l'information fédérale ou provinciale sur les entreprises, notamment à propos de programmes gouvernementaux, de transactions, de services, de réglementation, de généralités entrepreneuriales (p. ex. « Comment démarrer une entreprise? ») et d'études de marché secondaires.

Le centre d'appels sert de premier point d'accès pour les clients, qui le joignent par courriel ou par des numéros sans frais. Tous les appels et les courriels sont traités au moyen d'équipements et de technologies propres au centre d'appels. Durant les heures normales de bureau (soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h HNE), les clients sont mis en communication avec un agent, qui leur offre un service personnalisé. Chaque agent s'acquitte de sa tâche à l'aide de ressources documentaires en ligne et internes et, si besoin est, peut fournir des documents imprimés. Outre le téléphone, les demandes d'information sont présentées par courriel et, à l'occasion, par télécopieur ou par la poste. Les agents du centre peuvent également effectuer des appels sortants pour rappeler un client. On peut supposer que d'autres services Web seront éventuellement offerts par le truchement des canaux existants.

Les besoins de SPE varient constamment en fonction de l'établissement – et de la fin – de partenariats avec des ministères fédéraux ou provinciaux pour la prestation de services de centre d'appels. SPE doit donc être à même d'ajuster rapidement et efficacement les ressources mises à profit dans son centre d'appels afin de répondre aux besoins engendrés par ces changements.

3.0 PORTÉE

L'entrepreneur doit fournir une équipe d'agents du centre d'appels et en suivre le rendement pour veiller au respect des normes établies par FedDev Ontario.

4.0 EXIGENCES

4.1 Prestation de services de centre d'appels

L'entrepreneur doit fournir les services d'une équipe bilingue axée sur la clientèle pour travailler dans le cadre de l'infrastructure, des priorités et de l'orientation fournies par FedDev Ontario.

Les membres de l'équipe sont principalement responsables de répondre aux demandes d'information reçues par téléphone, par courriel et occasionnellement par télécopieur ou par la poste, du lundi au vendredi.

L'équipe de service du centre d'appels est composée :

- d'un gestionnaire;
- d'un expert du centre d'appels;
- d'agent(s) du centre d'appels.

L'annexe A (pièce jointe 1) fait état de l'expérience et des aptitudes nécessaires aux membres de l'équipe pour remplir leurs fonctions de façon satisfaisante.

L'entrepreneur fournira également un coordonnateur des marchés (voir la section 7.1).

Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit fournir tout le personnel qualifié nécessaire à la bonne exécution du travail conformément au contrat et aux règlements du lieu de travail. Il est entièrement responsable de la gestion de son personnel, et doit notamment superviser le personnel de gestion sur place et achever les livrables de gestion de projet et de programme.

L'entrepreneur doit garder sur place le nombre minimum d'employés requis par le contrat selon la charge de travail. Les heures normales d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure locale. L'entrepreneur doit tenir compte des périodes de pointe.

b) NOMBRE MINIMUM D'EMPLOYÉS SUR PLACE

i) L'entrepreneur doit au minimum pourvoir les postes sur place suivants :

1. Un (1) gestionnaire;
2. Un (1) expert du centre d'appels;
3. Quatre (4) agents du centre d'appels ETP (équivalent temps plein) pour effectuer le travail quotidien précisé aux présentes, lequel est établi en fonction d'un nombre minimal d'équivalents temps plein. Le minimum d'employés ne tient pas compte des absences pour cause de vacances, de problèmes de santé ou autre.

ii) Le nombre d'ETP nécessaire à l'exécution du travail variera selon le niveau de service requis.

Les fluctuations seront gérées par une autorisation de tâche sur une base trimestrielle pour tenir compte

iii) L'entrepreneur doit assurer la gestion sur place par l'entremise d'employés à temps plein (c.-à-d. le gestionnaire et l'expert du centre d'appels). Le personnel de gestion sur place ne peut occuper plus d'un poste ni faire le travail d'un agent du centre d'appels.

4.2 Tâches

L'entrepreneur doit fournir les services suivants.

- a) Répondre aux clients de manière appropriée eu égard à leurs préférences, que ce soit par téléphone (méthode principale), par courriel, par télécopieur, par la poste ou sur Internet.
- b) Assurer l'« acheminement intelligent » des appels de clients qui exigent des réponses plus précises et détaillées. Les appels sont transférés à des organisations partenaires capables de bien répondre aux questions du client, transmis par courriel à des organisations partenaires qui

- offrent une plus ample assistance, ou acheminés à l'Unité de la gestion de l'information (UGI), laquelle fait partie de la famille SPE, afin d'approfondir les recherches.
- c) Fournir de l'information puisée des fonds de renseignements de SPE ou de ses partenaires (p. ex. les bases de données fédérales et provinciales), ainsi que d'autres sources officielles de renseignements en réponse aux questions des clients dans la langue officielle de leur choix.
 - d) Consigner les renseignements sur les clients (nom, numéro de téléphone, code postal, nature de la demande de renseignements, etc.) dans une base de données en ligne, ou dans un autre système de gestion des relations avec la clientèle fourni par SPE ou une organisation partenaire.
 - e) Fournir des commentaires et des suggestions à l'UGI sur le fonctionnement des systèmes d'information de SPE.
 - f) Suivre les progrès technologiques pour être à même de formuler des recommandations au centre d'appels quant aux nouveaux logiciels ou équipements, et de travailler avec de multiples fournisseurs et diverses applications, y compris les applications multimédias.
 - g) Fournir des experts en la matière qui pourront offrir des conseils sur les flux d'appels et apporter des changements aux scripts et au service pour améliorer la qualité du travail, avec la participation du personnel de gestion de SPE.

4.3 Formation et encadrement

- L'entrepreneur doit s'assurer que les agents bilingues du centre d'appels soient en mesure de fournir en tout temps un service équivalent au niveau bilingue (norme fédérale de compétence).
- Il doit offrir en français et en anglais des séances de formation initiale et continue sur les nouveaux produits et services d'information.
- S'il y a lieu, il doit former la direction de SPE en ce qui a trait aux divers rapports et renseignements fournis par la technologie du centre d'appels (p. ex. le logiciel Intelligent Communication Exchange [ICE]), analyser les données communiquées et prendre les mesures appropriées en fonction de celles-ci.

4.4 Services de recrutement continu

- L'entrepreneur doit remplacer tout employé sortant dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables.

5.0 NORMES DE SERVICE

Dans le cadre de l'exploitation du centre d'appels, l'entrepreneur sera tenu d'observer les normes de service suivantes :

- La dotation doit se baser sur un volume d'environ soixante-cinq (65) appels et de dix (10) courriels et interactions Web par jour, avec un temps de traitement moyen de 5 à 20 minutes par appel et de 10 minutes par courriel ou interaction Web (le volume d'appels et de courriels est estimatif et se fonde sur le nombre d'appels prévu; il est donc sujet à changement).
- En moyenne, 80 % des appels doivent être pris dans un délai de vingt (20) secondes, et toutes les demandes d'information par courriel, dans les 24 heures (sous réserve des heures d'ouverture du centre d'appels).
- L'équipe du centre d'appels doit pouvoir fournir un service bilingue aux clients. Au moins de 60 % des agents du centre d'appels doivent être qualifiés pour fournir en tout temps un service bilingue équivalent au niveau bilingue fédéral (CCC/CCC).
- Le centre d'appels doit fournir ses services de 8 h 30 à 17 h HNE, par l'entremise d'employés à temps plein comme à temps partiel.
- Il est attendu qu'un examen et des réunions aient lieu chaque trimestre; c'est à cette occasion que le niveau de dotation en ETP sera fixé pour le trimestre suivant.

6.0 BESOINS OPÉRATIONNELS

6.1 Compétences linguistiques

Comme le centre répond aux appels dans les deux langues officielles, 60 % de ses agents doivent pouvoir exécuter leurs tâches en français comme en anglais.

Par conséquent, les procédures et les normes d'évaluation des compétences linguistiques de l'entrepreneur doivent garantir que les membres de l'équipe maîtrisent l'anglais et le français à un niveau élevé, c'est-à-dire qu'ils parlent couramment l'anglais et le français, qu'ils ont une grammaire pratiquement parfaite et une compréhension parfaite de l'écrit, et qu'ils possèdent le vocabulaire approprié pour fournir un service professionnel aux clients.

La *Loi sur les langues officielles* et les politiques et publications du Secrétariat du Trésor du Canada s'y rapportant peuvent être consultées sur les sites Web suivants :

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/index.html>;
http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/siglist_e.html.

6.2 Lieu de travail

Le centre d'appels se situe au 151, rue Yonge, 14^e étage, Toronto, Ontario, où il a accès aux outils, aux réseaux et au soutien nécessaires. C'est là que l'équipe de service doit effectuer son travail.

6.3 Heures d'ouverture et durée prévue du travail

Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 17 h HNE, du lundi au vendredi. Les gestionnaires, experts et agents du centre d'appels doivent être présents durant ces heures.

6.4 Congés du gouvernement fédéral et jours fériés

Il n'est généralement pas obligatoire de fournir des services pendant les congés du gouvernement fédéral et les jours fériés suivants :

Jour de l'An
Vendredi saint
Lundi de Pâques
Fête de Victoria (fête de la Reine)
Fête du Canada
Congé civique (premier lundi d'août)
Fête du Travail
Action de grâce
Jour du Souvenir
Lendemain de Noël
Jour de Noël

Remarque : Les services doivent être fournis le jour de la Fête de la famille, car il s'agit d'un jour férié provincial et non fédéral.

7.0 SOUTIEN AUX CLIENTS

7.1 Gestion des services et formation

- L'entrepreneur doit fournir un coordonnateur des marchés pour répondre aux besoins en services et aux exigences opérationnelles d'urgence de l'équipe de gestion de SPE (c.-à-d. la chargée de projet). Le coordonnateur des marchés doit :
 - a) gérer et coordonner les escalades de service;
 - b) agir comme personne-ressource pour toute question contractuelle ou non contractuelle destinée à l'équipe de gestion de SPE (la chargée de projet).
- Le coordonnateur des marchés doit assumer toute la responsabilité administrative liée aux questions de personnel, dont les cotes de sécurité. L'entrepreneur doit consulter l'équipe de gestion de SPE (la chargée de projet) pour toute question liée aux activités quotidiennes du centre d'appels.
- L'entrepreneur doit veiller à ce que les services professionnels du centre d'appels soient continuellement fournis par des conseillers hautement qualifiés. À cette fin, il doit :
 - a) former les agents du centre d'appels en techniques de service à la clientèle;
 - b) faire de la surveillance d'appels et encadrer les agents bilingues du centre pour qu'ils respectent en tout temps les normes du gouvernement fédéral;
 - c) faire l'examen trimestriel des activités avec l'équipe de gestion de SPE.

7.2 Exigences matérielles et techniques

Chaque agent de centre d'appels disposera d'un ordinateur, d'un téléphone, d'un casque d'écoute et d'un accès au site Intranet pour suivre sa formation et accomplir ses tâches.

7.3 Capacités minimales de l'équipement

L'entrepreneur doit choisir un ou des scanners à main vérifiables, qui seront utilisés par tous les employés sur place et par l'équipe de gestion (gestionnaire et expert du centre d'appels). Il doit installer et utiliser le scanner à main sur place (l'emplacement reste à déterminer). Le scanner à main doit permettre de fournir chaque jour les données de présence transférées sous forme imprimée, y compris le nom de l'employé, son numéro d'employé, la date, les heures d'entrée et de sortie, les totaux quotidiens, l'identificateur ou le calendrier des quarts de travail et les totaux globaux. La chargée de projet approuvera le modèle choisi avant qu'il ne soit installé et utilisé pour la première fois.

SOMMAIRE DES HEURES DE TRAVAIL

- i) Le sommaire sert à documenter les heures de travail quotidiennes de l'ensemble du personnel sur place du centre d'appels, dont les agents, le gestionnaire et l'expert.
- ii) La chargée de projet élaborera et fournira une feuille de calcul détaillée et formatée de sorte à bien consigner toutes les heures travaillées du personnel sur place.

Le sommaire se fondera sur un horaire bimensuel, soit du 1^{er} au 15 et du 16 à la fin de chaque mois.

8.0 RÉUNIONS

8.1 Réunions hebdomadaires

- Le gestionnaire du centre d'appels doit rencontrer le directeur ou l'équipe de gestion de SPE toutes les semaines afin de discuter :
 - a) des services d'assurance de la qualité, des volumes d'appels, des rapports et de toute autre question pertinente;

- b) des priorités et des plans de travail à court et à long terme.

8.2 Réunions trimestrielles

- L'entrepreneur doit rencontrer l'équipe de gestion de SPE tous les trimestres pour discuter des questions relatives au centre d'appels (volume, normes de rendement des agents, autres paramètres de rendement, mises à jour organisationnelles importantes et tout autre enjeu pertinent).
- Les niveaux de dotation seront évalués et rajustés au besoin, au moyen d'une autorisation de tâches.

9.0 RAPPORTS

9.1 Rapports hebdomadaires

- L'entrepreneur doit soumettre un rapport hebdomadaire à l'équipe de gestion de SPE (la chargée de projet) par courriel avant la réunion hebdomadaire. Les renseignements suivants doivent être inclus dans le rapport :
 - a) Les résultats de la surveillance des appels de la semaine précédente et les résultats cumulatifs à jour;
 - b) Le nombre à jour d'appels cumulatifs traités et abandonnés, le taux d'occupation des lignes, etc.

Le rapport doit être présenté dans un format de fichier Microsoft Word ou Excel (ou une combinaison des deux).

9.2 Rapports mensuels

- L'entrepreneur doit fournir un rapport mensuel à l'équipe de gestion de SPE (la chargée de projet) par courriel. Les renseignements suivants doivent être inclus dans le rapport :
 - a) Les résultats de la surveillance des appels du mois précédent et les résultats cumulatifs à jour de l'équipe;
 - b) Les tendances cumulatives mensuelles et à jour des appels, des comparaisons mensuelles et annuelles et une analyse des données;
 - c) La liste cumulative indiquant l'état des mesures de suivi en cours.

Le rapport doit être présenté dans un format de fichier Microsoft Word ou Excel (ou une combinaison des deux).

ANNEXE A - Partie 2

1. Les tâches principales de l'entrepreneur comprennent ce qui suit.

1.1 La mise à disposition d'un **gestionnaire** responsable de la planification, de la direction et du contrôle de tous les aspects de la bonne exploitation d'un centre d'appels.

1.1.1 Fonctions principales

Le ou les gestionnaires devront :

- a) superviser le perfectionnement du personnel du centre d'appels et veiller à ce qu'il reçoive la formation, la surveillance et l'orientation appropriées (p. ex. formation sur les techniques de service à la clientèle, aptitudes linguistiques et cotes de sécurité pour le personnel susmentionné);
- b) assurer la mise en œuvre et le suivi des procédures opérationnelles de SPE;
- c) lancer ou élaborer des programmes de formation conformes aux politiques, procédures et objectifs de SPE;
- d) veiller au respect de la confidentialité et des politiques et procédures;
- e) gérer l'unité de sorte que la quantité et la qualité du personnel affecté au centre respectent les normes de service exigées par son contrat, et veiller à ce qu'il y ait toujours un agent expérimenté ou un gestionnaire du centre d'appels en fonction pour assurer la continuité des services;
- f) utiliser le logiciel de centre d'appels Intelligent Communication Exchange (ICE) ou tout autre logiciel convenu, ainsi que des mécanismes de contrôle de la qualité qui, produisant des rapports réguliers ou sur demande, permettent à SPE de surveiller et de mesurer l'efficacité de ses services, ces rapports faisant notamment état de données sur les volumes globaux d'appels, des tendances du trafic d'appels et de prévisions;
- g) formuler des commentaires sur les nouvelles tendances en fonction des besoins en information des clients, ou encore sur les lacunes à combler en matière de renseignements, y compris en ce qui a trait aux renvois;
- h) anticiper les besoins en personnel pour que les normes minimales de service soient satisfaites en tout temps;
- i) organiser des réunions d'évaluation trimestrielle avec la direction de SPE pour faire le point et aborder les enjeux actuels; les mesures à prendre; la gestion du rendement et les rapports connexes; les nouvelles initiatives; les projets spéciaux; etc.;
- j) agir comme seule personne-ressource pour les questions contractuelles et non contractuelles;
- k) offrir les services d'un expert du centre d'appels supplémentaire pour aider le ou les gestionnaires sur des questions liées, entre autres, à l'exploitation, à la gestion, aux processus, à la technologie, à l'assurance de la qualité et à la formation.

1.1.2 Expérience

Le gestionnaire doit :

- avoir trois (3) ans d'expérience dans un centre d'appels;
- avoir deux (2) ans d'expérience en gestion ou supervision;
- être parfaitement bilingue (français et anglais);
- avoir de l'expérience en relations avec les ministères (un atout);

- avoir de l'expérience en relations avec les clients par téléphone, par courriel, par télécopieur ou en personne.

1.2 La mise à disposition d'un **expert du centre d'appels**.

1.2.1 Fonctions principales

Appuyer les gestionnaires sur les questions touchant notamment à l'exploitation, à la gestion, aux processus, à la technologie, à l'assurance de la qualité et à la formation.

L'expert du centre d'appels :

- sera au courant des tendances de l'industrie et des pratiques exemplaires en exploitation et en aménagement de centres d'appels, et agira comme conseiller à ce sujet;
- participera à l'établissement des formats de suivi des appels et des normes d'assurance qualité;
- fera le suivi des appels et fournira à l'équipe de gestion des données sur les tendances de l'industrie;
- utilisera un système de gestion des données de surveillance de la qualité pour compiler et suivre le rendement individuel et collectif des employés;
- cernera les besoins et les attentes des clients d'après les appels enregistrés et le suivi des appels;
- fournira des données exploitables et des conseils d'encadrement à la direction s'il y a lieu;
- coordonnera et facilitera les séances d'évaluation des appels;
- fournira une rétroaction et un soutien continu au gestionnaire du centre d'appels;
- préparera et analysera les rapports internes et externes sur la qualité aux fins d'examen par la direction.

1.2.2 Expérience

L'expert du centre d'appels doit :

- avoir cinq (5) ans d'expérience en service à la clientèle dans un centre d'appels;
- disposer de connaissances ou d'expertise de niveau intermédiaire quant aux logiciels utilisés (Microsoft Word et Excel);
- maîtriser les processus et techniques de service à la clientèle.

1.3 La fourniture d'un maximum de douze (12) ETP (équivalent temps plein) **agents du centre d'appels** pour veiller au service à la clientèle depuis le centre d'appels, selon les besoins.

1.3.1 Fonctions principales

L'agent du centre d'appels sera chargé des tâches suivantes :

- répondre aux demandes détaillées de divers clients, principalement par téléphone, mais aussi par courriel, par télécopieur, par la poste et par Internet;
- fournir aux clients de l'information exacte sur les fonds de renseignements de SPE ou de ses partenaires, comme les bases de données fédérales et provinciales et d'autres sources de renseignements officielles, et ce, dans la langue officielle choisie par chaque client;
- effectuer des tâches administratives au besoin;
- acheminer les appels qui nécessitent des réponses plus précises et détaillées;
- consigner les renseignements sur les clients à l'aide du système de gestion des relations avec la clientèle fourni par SPE ou une organisation partenaire;

-
- comprendre et suivre les politiques et procédures du milieu de travail.

1.3.2 Expérience

L'agent de centre d'appels doit avoir l'expérience, les compétences et les aptitudes suivantes pour remplir adéquatement ses fonctions :

- un (1) an d'expérience dans le domaine du service à la clientèle;
- une connaissance des technologies Web de niveau intermédiaire à avancé (connaissances technologiques un atout);
- s'il postule à un poste bilingue, une maîtrise des deux langues (français et anglais);
- une connaissance des processus et des techniques de service à la clientèle.

ANNEXE B

Base de Paiement

Tous les tarifs mentionnés dans la présente annexe sont des prix fermes and toutes les dépenses liées à la prestation des services doivent être incluses et ne seront pas admises à titre de frais directs dans le cadre du contrat.

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens, la taxe sur les produits et services ou la Taxe de vente harmonisée exclue, destination FAB, droits de douane et taxes d'accise canadiens compris.

Les prix doivent être fournis pour toutes les exigences fermes et optionnelles.

Quantité estimée : L'utilisation estimée indiquée dans la base d'établissement des Prix «B» est incluse pour permettre au Canada d'évaluer les propositions et ne constitue qu'une estimation. Aucune estimation contenue dans la présente DP ne représente un engagement de la part du Canada. (Les informations d'utilisation estimées seront supprimées de l'annexe B dans tout contrat subséquent.)

CONTRACT PERIOD 1		Qty de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	Total (en \$ CA)
1 Avril, 2019 – 31 mars, 2020		(A)	(B)	(A) x (B)
Base d'établissement des Prix « A »				
1a	Gestionnaire	1		
1b	Expert du centre d'appels	1		
1c	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel minimum (Total de 1a+1b+1c)				
Base d'établissement des Prix « B »				
Autorisation de tâches (sur demande)		Qty estimée de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	
2a	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel aux fins d'évaluation (Total de 1a+1b+1c+2a)				
Total pour la période 1 (Total de 1a+1b+1c+2a) X 12				

N° de l'invitation - Sollicitation No.
 QD003-197452/A
 N° de réf. du client - Client Ref. No.
 QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.
 File No. - N° du dossier
 KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID
 kin655
 N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

PÉRIODE OPTIONNELLE 1		Qty de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	Total (en \$ CA)
1 avril, 2020 – 31 mars, 2021		(A)	(B)	(A) x (B)
Pricing Basis "A"				
1a	Gestionnaire	1		
1b	Expert du centre d'appels	1		
1c	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel minimum (Total de 1a+1b+1c)				
Pricing Basis "B"				
		Qty estimée de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	
2a	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel aux fins d'évaluation (Total de 1a+1b+1c+2a)				
Total pour la période optionnelle 1 (Total de 1a+1b+1c+2a) X 12				

PÉRIODE OPTIONNELLE 2		Qty de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	Total (en \$ CA)
1 avril, 2021 – 31 mars, 2022		(A)	(B)	(A) x (B)
Pricing Basis "A"				
1a	Gestionnaire	1		
1b	Expert du centre d'appels	1		
1c	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel minimum (Total de 1a+1b+1c)				
Pricing Basis "B"				
Autorisation de tâches (sur demande)		Qty estimée de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	
2a	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel aux fins d'évaluation (Total de 1a+1b+1c+2a)				
Total pour la période optionnelle 2 (Total de 1a+1b+1c+2a) X 12				

N° de l'invitation - Sollicitation No.
QD003-197452/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID
kin655
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

PÉRIODE OPTIONNELLE 3		Qty de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	Total (en \$ CA)
1 avril, 2022 – 31 mars, 2023		(A)	(B)	(A) x (B)
Pricing Basis "A"				
1a	Gestionnaire	1		
1b	Expert du centre d'appels	1		
1c	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel minimum (Total de 1a+1b+1c))				
Pricing Basis "B"				
Autorisation de tâches (sur demande)		Qty estimée de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	
2a	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel aux fins d'évaluation (Total de 1a+1b+1c+2a)				
Total pour la période optionnelle 3 (Total de 1a+1b+1c+2a) X 12				

PÉRIODE OPTIONNELLE 4		Qty de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	Total (en \$ CA)
1 April, 2023 – 31 March, 2024		(A)	(B)	(A) x (B)
Pricing Basis "A"				
1a	Gestionnaire	1		
1b	Expert du centre d'appels	1		
1c	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel minimum (Total de 1a+1b+1c)				
Pricing Basis "B"				
Autorisation de tâches (sur demande)		Qty estimée de Ressources	Tarif mensuel tout compris / par ressource	
2a	Agents du centre d'appels (par ETP agent)	4		
Total mensuel aux fins d'évaluation (Total de 1a+1b+1c+2a)				
Total pour la période optionnelle 4 (Total de 1a+1b+1c+2a) X 12				

ANNEXE C

CRITÈRES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissionnaires doivent démontrer dans leur proposition qu'ils répondent aux exigences obligatoires.

Les propositions qui ne répondent pas à toutes les exigences obligatoires ne seront pas examinées plus en détail et seront déclarées irrecevables. Celles qui satisfont aux exigences obligatoires seront évaluées en fonction de critères techniques cotés par points.

N° d'élément	CRITÈRES OBLIGATOIRES	Numéro de la page de référence de la proposition
O1	Le soumissionnaire DOIT fournir un profil d'entreprise démontrant ses connaissances et son expérience dans la prestation de services de centre d'appels similaires à ceux qui sont définis dans l'énoncé des travaux – annexe A.	
O2	<p>Le soumissionnaire DOIT démontrer sa capacité d'exploiter un centre d'appels avec une approche d'équipe axée sur le client.</p> <p>Le soumissionnaire DOIT avoir au moins trois (3) années consécutives d'expérience au cours des six (6) dernières années à compter de la date de clôture de la présente demande de soumissions dans le ressourcement d'<i>au moins un</i> centre d'appels de taille comparable ou supérieure. Aux fins de cette exigence, les centres de contact de « taille comparable » sont définis comme des centres de contact pour lesquels l'entreprise a fourni au moins huit personnes à un moment donné pour répondre aux appels entrants pour demande de renseignements pendant une période d'au moins six mois.</p> <p>Les détails concernant la gestion actuelle ou antérieure des activités d'un centre d'appels par l'entreprise du soumissionnaire doivent comprendre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">i) Le nom et l'adresse;ii) La durée des services;iii) Le ou les types de services fournis;iv) Le volume d'appels entrants (par exemple, SPE reçoit actuellement près de 65 appels par jour);	

	v) Une mention à savoir si les coordonnées des clients sont consignées ou non (c.-à-d. dans un système de gestion des relations avec la clientèle); vi) Le nombre de personnes fournies.	
O3	Le gestionnaire proposé par le soumissionnaire doit avoir au moins trois (3) ans d'expérience en gestion de centre d'appels et au moins deux (2) ans dans un rôle de gestion ou de supervision. Le soumissionnaire doit fournir une copie du curriculum vitae de la personne proposée. Le curriculum vitae servira à démontrer la conformité aux exigences obligatoires pour le gestionnaire aux dispositions 1.1.1 et 1.1.2 de l'annexe B.	

4.1.1.2 Critères techniques cotés par points

	Critères cotés	Note maximale	Note de passage
C1	Présentation générale et format de la proposition	5	-
C2	Engagement de l'entreprise et harmonisation avec la stratégie	15	9
C3	Gestion des risques	30	18
C4	Gestion des relations	20	12
C5	Méthodologie de recrutement	30	18
	Note totale disponible	100	66

L'échelle d'évaluation suivante sera utilisée pour évaluer C3 à C5 :

0-1 point – Faible. La réponse n'est pas complète; certains éléments du critère sont vaguement décrits.

2-3 points – Bien. La réponse est complète; elle porte sur un élément du critère, mais il manque quelques renseignements mineurs.

4-5 points – Excellent. La réponse est très complète; elle aborde, de façon complète et détaillée, chaque élément du critère.

N° d'élément	CRITÈRES COTÉS PAR POINTS	Numéro de la page de référence de la proposition
C1	Présentation générale et format de la proposition (maximum : 5 points – aucun seuil de réussite) Le format général et la présentation de la proposition doivent fournir des réponses complètes, concises et claires, ainsi que des liens clairs avec l'information à l'appui.	

	<p>Le soumissionnaire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> fournir une table des matières comportant une numérotation des pages; (1 point) faire preuve d'organisation, suivre le même ordre que la demande de soumissions et se référer à la numérotation utilisée dans celle-ci; (2 points) fournir des réponses concises et directes aux exigences de la demande, indépendamment du matériel promotionnel générique utilisé. (2 points) 	
C2	<p>Engagement de l'entreprise et harmonisation avec la stratégie (maximum : 15 points, seuil de réussite : 9 points)</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire son engagement à l'égard de cette exigence en fournissant les renseignements suivants :</p> <p>1. Engagement de l'entreprise Le soutien organisationnel et administratif potentiel du soumissionnaire à l'égard de l'exigence, tel que le démontrent :</p> <ol style="list-style-type: none"> un organigramme montrant les fonctions de soutien organisationnel disponibles dans l'ensemble de l'organisation, lequel est clair et complète la structure de SPE; (1 point) l'inclusion dans l'organigramme d'une description de la façon dont les services et les pratiques de l'organisation favoriseront la gestion et les activités du centre d'appels, le respect des exigences opérationnelles, les rôles et les descriptions répondant par ailleurs aux besoins de SPE; (3 points) une stratégie de communication favorisant une relation productive au niveau organisationnel entre le soumissionnaire et SPE : (4 points) <ul style="list-style-type: none"> Activités de communication régulières; Plan de production de rapports; Plan de gestion des problèmes. <p>2. Harmonisation avec la stratégie organisationnelle Ce critère correspond à la mesure dans laquelle les services décrits dans la proposition du soumissionnaire cadrent entièrement et stratégiquement avec ses objectifs opérationnels et sa vision pour la bonne prestation de ces services dans ses plans à long terme. La soumission doit comprendre :</p> <ol style="list-style-type: none"> le nombre d'années consacrées à la dotation en personnel d'entreprises de services d'information ou de centres de contact avec la clientèle; (1 point) la relation entre cette exigence et les services de base du soumissionnaire; (2 points) un plan de transition pour assurer la préservation des connaissances nécessaires à la prestation d'un service de bonne qualité au public. Le soumissionnaire doit présenter un plan de transition qui explique en détail comment la continuité et la qualité du service seront maintenues en tout temps. Il doit fournir les détails suivants : (4 points) <ul style="list-style-type: none"> Mesures en tant que nouvel entrepreneur, dont le plan de dotation, la formation et l'intégration; 	

	<ul style="list-style-type: none"> Mesures en tant qu'entrepreneur sortant, dont le plan de dotation, la formation et l'intégration. 	
C3	<p>Gestion des risques (maximum : 30 points, seuil de réussite : 18 points)</p> <p>Une gestion efficace réduira l'incidence des risques sur l'exécution du contrat et augmentera la fiabilité des services fournis. SPE a identifié six (6) risques (énumérés ci-dessous) liés à cette exigence.</p> <p>Pour chacun, le soumissionnaire doit décrire :</p> <ol style="list-style-type: none"> sa compréhension du risque, et l'évaluation de son importance, de son incidence et de la probabilité qu'il se réalise (« faible », « moyenne » et « élevée »); la façon dont il propose de surveiller et de contrôler ces risques; et les mesures par lesquelles il compte les réduire ou les éliminer. <p>Risque 1 – Adaptabilité et capacité (5 points) Incapacité du soumissionnaire de s'adapter à une croissance (c.-à-d. à une augmentation soutenue ou soudaine) en taille, en portée et en volumes, ce qui pourrait accroître considérablement la demande en ressources.</p> <p>Risque 2 – Capacité d'attirer la main-d'œuvre (5 points) Incapacité d'attirer des membres qualifiés dans l'équipe, que ce soit en raison du manque de candidats qualifiés disponibles dans les environs ou de la demande croissante, au sein de la main-d'œuvre cible, en salaires et avantages sociaux dépassant ceux que propose le soumissionnaire.</p> <p>Risque 3 – Maintien en poste (5 points) Incapacité de maintenir en poste des membres qualifiés de l'équipe pour atteindre les objectifs opérationnels (ce qui a une incidence sur les coûts du recrutement, de la formation et du perfectionnement continus).</p> <p>Risque 4 – Présence/Absentéisme (5 points) Incidence sur les services d'absences non contrôlées et imprévues.</p> <p>Risque 5 – Risques liés à la sécurité (5 points)</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès non autorisés aux bases de données confidentielles, ou utilisation non autorisée de celles-ci, par les membres de l'équipe de l'entrepreneur; Défaut de protéger la confidentialité des appels et des personnes qui appellent; Utilisation inappropriée d'Internet ou des réseaux électroniques pouvant nuire à la réputation du service, de SPE ou du gouvernement du Canada. <p>Risque 6 – Gestion des problèmes : dotation (5 points) Incapacité d'éviter et de résoudre en temps opportun les problèmes de dotation urgents.</p>	

<p>C4</p>	<p>Gestion des relations (maximum : 20 points, seuil de réussite : 12 points)</p> <p>La relation souhaitée comprend une interaction continue entre le représentant du soumissionnaire et l'équipe de gestion de SPE, ainsi qu'un engagement ferme de l'entreprise envers SPE. Cette relation ouvrira des voies de communication claires pour communiquer les enjeux, s'entendre sur les mesures à prendre et faire le point sur les nouveaux services et les nouvelles technologies.</p> <p>A. Stratégie de gestion des relations Le soumissionnaire doit proposer une stratégie pour une relation de travail efficace et positive avec SPE. Cette stratégie devrait aborder les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La responsabilité du soumissionnaire envers SPE de fournir un soutien organisationnel efficace en ce qui a trait au recrutement et à la qualité du service; (5 points) 2. La façon dont l'uniformité et l'efficacité des communications entre les parties seront assurées (5 points). <p>B. Gestion des comptes Le soumissionnaire doit fournir :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le nom et un bref profil du gestionnaire de compte directement responsable du compte SPE, y compris ses rôles et responsabilités proposés; (5 points) 2. la fréquence à laquelle le soumissionnaire propose que le gestionnaire susmentionné et un représentant de l'équipe de gestion de SPE se rencontrent pour discuter de l'exécution du contrat et d'autres questions. (5 points) 	
<p>C5</p>	<p>Méthodologie de recrutement (maximum : 30 points, note de passage : 18 points)</p> <p>Le soumissionnaire doit proposer une approche traitant des questions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion du bassin de candidats – Veiller à ce qu'un nombre suffisant de personnes soient préqualifiées et présélectionnées pour répondre aux fluctuations des activités opérationnelles et aux besoins liés aux projets spéciaux; (5 points) 2. L'adoption d'un système de gestion du bassin de candidats, en indiquant : (5 points) <ol style="list-style-type: none"> a) le système choisi pour la tenue de dossiers, qu'il soit sur support électronique ou manuel; b) la méthode de surveillance choisie pour la base de données ou l'inventaire des membres de l'équipe; c) la fréquence de mise à jour de l'information; 3. Les méthodes de recrutement proposées; (5 points) 4. Le contrôle de la qualité – Veiller à ce que la qualité du travail soit conforme aux normes requises en matière de qualité du service et de compétence linguistique. Le soumissionnaire doit fournir ses méthodes d'évaluation des compétences linguistiques, ses procédures et normes d'évaluation, ses techniques d'entrevue structurée et ses processus d'évaluation des compétences; (5 points) 5. La satisfaction efficace et rapide des éventuels besoins de 	

N° de l'invitation - Solicitation No.

QD003-197452/A

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

QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID

kin655

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

	recrutement non prévus; (5 points) 6. Le remplacement des membres de l'équipe qui ne répondent pas aux normes de rendement requises. (5 points)	
--	--	--

N° de l'invitation - Sollicitation No.
QD003-197452/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID
kin655
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE «D »

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ



SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine FedDev Ontario		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction PPPM - PER - CBO	
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 Contract for providing contact centre services			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS e/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 checked="" type="checkbox"/> No Non <input 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 e/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" 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 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 type="checkbox"/>		All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>			
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>		Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
7. c) Level of information / Niveau d'information			
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>		NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>		NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>		NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>		NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>	
SECRET SECRET <input type="checkbox"/>		COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>			
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>			
		PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	
		PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>	
		PROTECTED C PROTÉGÉ C <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"/>	



PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:

Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

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

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

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> SECRET
SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET
TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET- SIGINT
TRÈS SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL
NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET
NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET
COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS
ACCÈS AUX EMPLACEMENTS | | | |

Special comments:

Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? ☒ No ☐ Yes
Non Oui
- If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☐ No ☐ Yes
Non Oui

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

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

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

PRODUCTION

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

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

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



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

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

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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non

☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non

☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat
QD003-19-7452

Security Classification / Classification de sécurité

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
Saumiya Srivigneswaran	A/Director	Saumiya
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
647-202-8252		saumiya.srivigneswaran@canada.ca
		Date
		September 13, 2018

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
Laurie Breau	Facilities and Accommodations Officer	Laurie Breau
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
226-220-5141		laurie.breau@canada.ca
		Date
		Sept 19, 2018

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
Dianna Pietsch	Senior Procurement Officer	DPietsch
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
519-500-5937		dianna.pietsch@canada.ca
		Date
		Sept 19/18

17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
Vanessa Good-Davidson Contract Security Officer, Contract Security Division vanessa.good-davidson@tpsgc-pwgsc.gc.ca Tel/Tél 613-941-0441		GoodDavidson, Vanessa
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
		Date
		2018.10.22 15:39:28 -04'00'

N° de l'invitation - Solicitation No.

QD003-197452/A

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

QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID

kin655

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « E » de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

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

() Dépôt direct (national et international) ;

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

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

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

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

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

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

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

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

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

OU

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

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

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

OU

N° de l'invitation - Solicitation No.

QD003-197452/A

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

QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID

kin655

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

-
- () B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

ANNEXE «G »

ASSURANCES

Assurance de responsabilité civile commerciale

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
 - a. Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - b. Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
 - c. Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
 - d. Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
 - e. Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
 - f. Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
 - g. Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
 - h. Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
 - i. Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
 - j. Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.
 - k. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
 - l. Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
 - m. Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.

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

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

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

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

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

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

N° de l'invitation - Sollicitation No.
QD003-197452/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
QD003-19-7452

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
KIN-8-50163

Id de l'acheteur - Buyer ID
kin655
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE «H »

AUTORISATION DE TÂCHE - FORMULAIRE

Task Authorization Autorisation de tâche

Instruction for completing the form PWGSC - TPSGC 572 - Task Authorization <i>(Use form DND 626 for contracts for the Department of National Defence)</i>	Instruction pour compléter le formulaire PWGSC - TPSGC 572 - Autorisation de tâche <i>(Utiliser le formulaire DND 626 pour les contrats pour le ministère de la Défense)</i>
---	--

Contract Number Enter the PWGSC contract number.	Numéro du contrat Inscrire le numéro du contrat de TPSGC.
Contractor's Name and Address Enter the applicable information	Nom et adresse de l'entrepreneur Inscrire les informations pertinentes
Security Requirements Enter the applicable requirements	Exigences relatives à la sécurité Inscrire les exigences pertinentes
Total estimated cost of Task (Applicable taxes extra) Enter the amount	Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) Inscrire le montant

For revision only	Aux fins de révision seulement
TA Revision Number Enter the revision number to the task, if applicable.	Numéro de la révision de l'AT Inscrire le numéro de révision de la tâche, s'il y a lieu.
Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) before the revision Enter the amount of the task indicated in the authorized TA or, if the task was previously revised, in the last TA revision.	Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) avant la révision Inscrire le montant de la tâche indiquée dans l'AT autorisée ou, si la tâche a été révisée précédemment, dans la dernière révision de l'AT.
Increase or Decrease (Applicable taxes extra), as applicable As applicable, enter the amount of the increase or decrease to the Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) before the revision.	Augmentation ou réduction (Taxes applicables en sus), s'il y a lieu S'il y a lieu, inscrire le montant de l'augmentation ou de la réduction du Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) avant la révision.

1. Required Work: Complete sections A, B, C, and D, as required.

A. Task Description of the Work required:

Complete the following paragraphs, if applicable.
Paragraph (a) applies only if there is a revision to an authorized task.

(a) Reason for revision of TA, if applicable:
Include the reason for the revision; i.e. revised activities; delivery/completion dates; revised costs. Revisions to TAs must be in accordance with the conditions of the contract. See Supply Manual 3.35.1.50 or paragraph 6 of the Guide to Preparing and Administering Task Authorizations.

(b) Details of the activities to be performed (include as an attachment, if applicable)

(c) Description of the deliverables to be submitted (include as an attachment, if applicable).

(d) Completion dates for the major activities and/or submission dates for the deliverables (include as an attachment, if applicable).

1. Travaux requis : Remplir les sections A, B, C et D, au besoin.

A. Description de tâche des travaux requis :

Remplir les alinéas suivants, s'il y a lieu : L'alinéa (a) s'applique seulement s'il y a une révision à une tâche autorisée.

(a) Motif de la révision de l'AT, s'il y a lieu : Inclure le motif de la révision c.-à.-d., les activités révisées, les dates de livraison ou d'achèvement, les coûts révisés. Les révisions apportées aux AT doivent respecter les conditions du contrat. Voir l'article 3.35.1.50 du Guide des approvisionnements ou l'alinéa 6 du Guide sur la préparation et l'administration des autorisations de tâches.

(b) Détails des activités à exécuter (joindre comme annexe, s'il y a lieu).

(c) Description des produits à livrer (joindre comme annexe, s'il y a lieu).

(d) Les dates d'achèvement des activités principales et (ou) les dates de livraison des produits (joindre comme annexe, s'il y a lieu).

B. Basis of Payment:

Insert the basis of payment or bases of payment that form part of the contract that are applicable to the task description of the work; e.g. firm lot price, limitation of expenditure, firm unit price

C. Cost of Task:**Insert Option 1 or 2:****Option 1:**

Total estimated cost of Task (Applicable taxes extra): Insert the applicable cost elements for the task determined in accordance with the contract basis of payment; e.g. Labour categories and rates, level of effort, Travel and living expenses, and other direct costs.

Option 2:

Total cost of Task (Applicable taxes extra): Insert the firm unit price in accordance with the contract basis of payment and the total estimated cost of the task.

D. Method of Payment

Insert the method(s) of payment determined in accordance with the contract that are applicable to the task; i.e. single payment, multiple payments, progress payments or milestone payments. For milestone payments, include a schedule of milestones.

B. Base de paiement :

Insérer la base ou les bases de paiement qui font partie du contrat qui sont applicables à la description du travail à exécuter : p. ex., prix de lot ferme, limitation des dépenses et prix unitaire ferme.

C. Coût de la tâche :**Insérer l'option 1 ou 2****Option 1 :**

Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) Insérer les éléments applicables du coût de la tâche établies conformément à la base de paiement du contrat. p. ex., les catégories de main d'œuvre, le niveau d'effort, les frais de déplacement et de séjour et autres coûts directs.

Option 2 :

Coût total de la tâche (Taxes applicables en sus) : Insérer le prix unitaire ferme conformément à la base de paiement du contrat et le coût estimatif de la tâche.

D. Méthode de paiement

Insérer la ou les méthode(s) de paiement établit conformément au contrat et qui sont applicable(s) à la tâche; c.-à.-d., paiement unique, paiements multiples, paiements progressifs ou paiements d'étape. Pour ces derniers, joindre un calendrier des étapes.

2. Authorization(s):

The client and/or PWGSC must authorize the task by signing the Task Authorization in accordance with the conditions of the contract. The applicable signatures and the date of the signatures is subject to the TA limits set in the contract. When the estimate of cost exceeds the client Task Authorization's limits, the task must be referred to PWGSC.

3. Contractor's Signature

The individual authorized to sign on behalf of the Contractor must sign and date the TA authorized by the client and/or PWGSC and provide the signed original and a copy as detailed in the contract.

2. Autorisation(s) :

Le client et (ou) TPSGC doivent autoriser la tâche en signant l'autorisation de tâche conformément aux conditions du contrat. Les signatures et la date des signatures appropriées sont assujetties aux limites d'autorisation de tâche établies dans le contrat. Lorsque l'estimation du coût dépasse les limites d'autorisation de tâches du client, la tâche doit être renvoyée à TPSGC.

3. Signature de l'entrepreneur

La personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur doit signer et dater l'AT, autorisée par le client et (ou) TPSGC et soumettre l'original signé de l'autorisation et une copie tel que décrit au contrat.



Task Authorization Autorisation de tâche

Contract Number - Numéro du contrat

Contractor's Name and Address - Nom et l'adresse de l'entrepreneur	Task Authorization (TA) No. - N° de l'autorisation de tâche (AT)
	Title of the task, if applicable - Titre de la tâche, s'il y a lieu
	Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) \$

Security Requirements: This task includes security requirements
Exigences relatives à la sécurité : Cette tâche comprend des exigences relatives à la sécurité

☐ No - Non ☐ Yes - Oui If YES, refer to the Security Requirements Checklist (SRCL) included in the Contract
Si OUI, voir la Liste de vérification des exigences relative à la sécurité (LVERS) dans le contrat

►

For Revision only - Aux fins de révision seulement

TA Revision Number, if applicable Numéro de révision de l'AT, s'il y a lieu	Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) before the revision Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) avant la révision \$	Increase or Decrease (Applicable taxes extra), as applicable Augmentation ou réduction (Taxes applicables en sus), s'il y a lieu \$
--	--	---

Start of the Work for a TA : Work cannot commence until a TA has been authorized in accordance with the conditions of the contract.

Début des travaux pour l'AT : Les travaux ne peuvent pas commencer avant que l'AT soit autorisée conformément au contrat.

1. Required Work: - Travaux requis :

A. Task Description of the Work required - Description de tâche des travaux requis	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
B. Basis of Payment - Base de paiement	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
C. Cost of Task - Coût de la tâche	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
D. Method of Payment - Méthode de paiement	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>

Contract Number - Numéro du contrat

2. Authorization(s) - Autorisation(s)

By signing this TA, the authorized client and (or) the PWGSC Contracting Authority certify(ies) that the content of this TA is in accordance with the conditions of the contract.

The client's authorization limit is identified in the contract. When the value of a TA and its revisions is in excess of this limit, the TA must be forwarded to the PWGSC Contracting Authority for authorization.

En apposant sa signature sur l'AT, le client autorisé et (ou) l'autorité contractante de TPSGC atteste(nt) que le contenu de cette AT respecte les conditions du contrat.

La limite d'autorisation du client est précisée dans le contrat. Lorsque la valeur de l'AT et ses révisions dépasse cette limite, l'AT doit être transmise à l'autorité contractante de TPSGC pour autorisation.

Name and title of authorized client - Nom et titre du client autorisé à signer

Signature

Date

PWGSC Contracting Authority - Autorité contractante de TPSGC

Signature

Date

3. Contractor's Signature - Signature de l'entrepreneur

Name and title of individual authorized - to sign for the Contractor
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur

Signature

Date