



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services de soutien informatique – Bureau de DC au Japon
Numéro du concours :	DC-2019-PO-01
Date et heure limites :	Le 16 avril 2019, à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Paulina Orozco Conseillère en approvisionnement 604-638-8372 procurement@destinationcanada.com

Remarque : Le présent document ne peut être ni reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, excepté lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de propositions avec négociations est autorisée.

SECTION A — INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme, qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), est l'organisme national de marketing touristique du Canada. À titre de société d'État fédérale, elle soutient l'industrie canadienne du tourisme en faisant la promotion du Canada en tant que destination touristique quatre saisons de premier choix et soutient l'économie du pays en générant des recettes d'exportation du tourisme.

En collaboration et en partenariat avec le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires, elle travaille avec le secteur touristique pour maintenir la compétitivité de celui-ci et positionner le Canada comme une destination où les voyageurs peuvent créer leurs propres expériences extraordinaires.

La stratégie de DC mise sur les marchés étrangers où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui fournissent le meilleur rendement du capital investi. DC mène des activités dans 10 marchés géographiques cibles : l'Allemagne, l'Australie, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, l'Inde, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site <http://www.destinationcanada.com>.

A.1. Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (**DDPN**) vise à obtenir, pour le bureau de DC au Japon, des propositions de services de soutien informatique sur place, à distance et par téléphone. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC vise à conclure un accord avec le soumissionnaire pouvant servir au mieux les intérêts de DC. Au terme du processus de DDPN, le soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») pourrait être appelé à collaborer avec les autres fournisseurs de services et partenaires de DC pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de DC.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et juridiquement contraignant qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et DC. Il vise plutôt à donner à DC l'occasion de prendre connaissance des produits ou services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, DC négociera par la suite avec les soumissionnaires dont elle estime que la proposition répond le mieux à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus et ces négociations et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre DC relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où DC ne donnerait pas suite à une réponse à la présente DDPN.

En résumé, la présente DDPN est publiée dans l'unique but de recevoir des propositions. DC n'est aucunement tenue de conclure un accord suivant la publication de cette DDPN ou la soumission d'une proposition. L'objet de cette DDPN consiste à établir une liste de fournisseurs aptes à répondre aux exigences de DC et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A.2 Durée du contrat

DC prévoit négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée maximale de **cinq (5)** ans avec option de reconduction annuelle, laissée à l'entière discrétion de DC, pour un mandat total n'excédant pas le contrat initial par plus de **deux (2)** ans. DC ne prend pas

d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'entrepreneur.

SECTION B — CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS

B.1 Évaluation selon les critères impératifs

Les propositions seront d'abord évaluées en fonction des critères impératifs énoncés à la section D. Les soumissionnaires dont la proposition ne satisfait pas aux critères impératifs disposeront d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément aux critères décrits à l'article B.2. Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères impératifs au terme de la période de rectification sera exclue du processus d'évaluation, et le soumissionnaire en sera avisé. La période de rectification commencera à la date limite de soumission des propositions et se terminera après une période définie par DC, à sa seule discrétion.

B.2 Évaluation selon les critères souhaités

Les propositions répondant aux critères impératifs seront ensuite évaluées et notées selon les critères souhaités, définis plus loin. Le comité d'évaluation de DC pourrait être formé d'employés et de consultants de DC, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité d'évaluation sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de DC quant à l'attribution du contrat.

Dans tous les cas, les décisions sur le degré de satisfaction des propositions aux critères établis ainsi que la note attribuée lors de l'évaluation sont à l'entière discrétion de DC.

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 60 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités indiqués à la section E. Les soumissionnaires présélectionnés, soit ceux dont la proposition obtient au moins 60 % pour cet élément d'évaluation comptant pour 60 %, passeront à l'évaluation en fonction de la tarification proposée, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 40 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes à un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »).

Total 100 %

B.2.3 Négociations

DC compte mener des négociations parallèles, conformément à l'article G.10 – Négociations, avec un nombre limité de soumissionnaires parmi ceux ayant obtenu les meilleurs résultats.

B.3 Instructions : soumission des propositions, déclarations d'intention et questions

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante d'ici la date et l'heure limites (la « date limite »), soit **le 16 avril 2019, à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. Les soumissionnaires assument l'entière responsabilité de la soumission de leur proposition dans les délais prescrits.

Les propositions doivent être soumises en format PDF, selon la procédure définie à l'article B.3.4 ci-après. Toutes les propositions reçues dans le cadre de cette DDPN deviendront la propriété de DC. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de DC.

B.3.2 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au **26 mars 2019**, à 14 h (HP), pour envoyer leurs questions par courriel à l'autorité contractante. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si DC estime, à son entière discrétion, que la réponse à certaines questions est de l'intérêt de l'ensemble des soumissionnaires, elle mettra à la disposition de tous un résumé anonyme des questions et réponses, qui prendra la forme d'une modification. Le nom de l'auteur de chacune des questions sera tenu confidentiel.

Si un soumissionnaire estime que, en divulguant l'une de ses questions et la réponse à celle-ci, DC risque de dévoiler un aspect confidentiel de sa proposition, il peut accompagner cette question d'une note expliquant pourquoi il souhaite l'exclure des questions et des réponses publiées. Si DC acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si DC rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.3 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (« déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le **26 mars 2019**, à 14 h (HP).

Veuillez noter que la déclaration d'intention ne fait pas partie des exigences obligatoires. Les soumissionnaires qui omettent de l'envoyer peuvent quand même présenter leur proposition dans les délais prescrits.

B.3.4 Instructions

Toutes les soumissions, déclarations d'intention et questions doivent être envoyées par courriel à procurement@destinationcanada.com, et il faut inscrire « **DDPN DC-2019-PO-01 Services de soutien informatique – Bureau de DC au Japon – CONFIDENTIEL** » dans l'objet du courriel. Les renseignements suivants doivent également figurer dans chaque message :

- le nom de l'entreprise;
- le nom et le poste de la personne-ressource;
- les numéros de téléphone, de cellulaire et de télécopieur ainsi que l'adresse courriel de la personne-ressource;
- les sections ou articles de la DDPN visés, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant huit mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de huit Mo). Dans leur premier courriel, les soumissionnaires doivent alors fournir les précisions sur chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'ils comptent envoyer. Les propositions seront conservées dans un environnement informatique sécurisé à accès restreint. Elles ne seront ouvertes qu'après la date limite.

B.4 Formulaires de réponse, format et portée de la DDPN

B.4.1 Formulaires de réponse de la DDPN

Les soumissionnaires doivent remplir et inclure les documents suivants dans leur proposition :

- Annexe 1 – Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation;
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants;
- Annexe 3 – Modifications;
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants (s'il y a lieu);
- Section D – Questionnaire sur les critères impératifs (s'il y a lieu);
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités;
- Section F – Tarification proposée (fichier distinct).

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente DDPN établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent veiller à décrire de façon claire et détaillée leur capacité à répondre aux exigences énoncées dans cette DDPN. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros d'article ou de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros d'article ou de section applicables pourraient ne pas être évaluées.

Veillez ne pas inclure d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car DC ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Toute information soumise à l'évaluation doit donc être comprise dans votre proposition écrite.

Seuls les documents fournis en réponse à la présente DDPN ainsi que les présentations ou démonstrations (s'il y a lieu) seront examinés et évalués. L'information, les propositions et les présentations déjà fournies à DC ou toute autre référence à du matériel, à de l'information ou à des présentations ne figurant pas dans votre proposition actuelle ne seront pas examinées. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que DC connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec les entrepreneurs avec qui elle fait affaire afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, pendant la durée de tout accord éventuel, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement.

Tout entrepreneur dont le rendement se révélerait ou se serait révélé insuffisant au cours de l'exécution d'un contrat actuel ou antérieur pourrait être considéré comme un soumissionnaire non qualifié, et sa proposition pourrait être rejetée. DC se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

SECTION C — ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Objectif

La Commission canadienne du tourisme, qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), a besoin d'un entrepreneur bilingue (capable de traduire du japonais à l'anglais et vice-versa) pour fournir des services de soutien informatique sur place, à distance et par téléphone pour le bureau de DC au Japon. L'entrepreneur doit fournir du soutien technique et assurer la maintenance des ordinateurs, des connexions matérielles, du serveur, des connexions Internet filaires et sans fil, du réseau local et de l'infrastructure informatique.

C.1.1 Liste et définition des termes clés employés dans l'ensemble du présent document, et exigences s'y rattachant :

Entente sur les niveaux de service (« ENS ») : entente conclue entre DC et l'entrepreneur, précisant les exigences fonctionnelles quant à la disponibilité, aux délais d'intervention et au soutien.

Objectif de délai de rétablissement (« ODR ») : période de temps et niveau de service conformément auxquels un service donné doit être rétabli à la suite d'une interruption.

Service (ou application) : ces termes sont interchangeable (toutes les applications sont des services). Un service est un ensemble de fonctions associées, habituellement composé de matériel, de logiciels et d'installations, fourni par les systèmes de DC pour remplir une fonction opérationnelle.

Analyse en cinq points : méthode de résolution de problèmes employée pour trouver la cause fondamentale d'anomalies ou de problèmes en posant cinq questions : qui, quoi, où, quand et pourquoi?

Degrés de gravité :

- *1^{er} degré de gravité – Anomalie ou situation qui affecte gravement la disponibilité ou le rendement des services de production et nuit à la continuité des activités, sans qu'il n'existe de procédure de contournement. La situation requiert une intervention immédiate, l'activation d'alertes et la remise de rapports de situation horaires à DC.*
- *2^e degré de gravité – Anomalie ou situation qui affecte considérablement le rendement des services de production, sans nuire à la continuité des activités. La situation requiert une intervention dans un délai de deux jours ouvrables et des rapports de situation quotidiens; aucune alerte n'est requise.*
- *3^e degré de gravité – Situation qui n'affecte pas considérablement le rendement des services de production, mais dans laquelle les services ne fonctionnent pas comme prévu ou souhaité. La situation requiert une intervention dans un délai de cinq jours ouvrables et des rapports de situation quotidiens; aucune alerte n'est requise.*
- *4^e degré de gravité (modification, amélioration) – Une modification ou un changement apporté au service, sur demande. (Suivre la procédure de gestion des changements et aviser les intervenants.)*

C.2 Portée des travaux

C.2.1 L'entrepreneur devra fournir les services suivants de soutien et de maintenance informatiques :

1. Maintenance des fichiers, des imprimantes, du serveur, du pare-feu et de la mémoire locale d'un système en réseau (NAS)

Maintenance préventive suivant un calendrier, sur une base mensuelle ou trimestrielle à la discrétion de DC, sur place ou à distance, pour :

- tous les logiciels, micrologiciels, pare-feu et correctifs de sécurité;
- les mises à jour de logiciels;
- l'état de l'antivirus;
- le stockage et la sauvegarde des fichiers et données;
- les connexions Internet filaires et sans fil;
- la restauration et la sauvegarde des données;
- la gestion de la mémoire locale du système en réseau (NAS);
- la résolution de problèmes et le soutien informatique à distance;
- la maintenance préventive du serveur.

2. Soutien pour les fichiers, les imprimantes, le serveur, le pare-feu réseau et de la mémoire locale d'un système en réseau (NAS)

Soutien requis, au fur et à mesure des besoins, pour :

- la connectivité réseau des imprimantes;
- l'installation et la configuration du serveur et du réseau;
- les problèmes de connexion Internet filaire et sans fil;
- la maintenance du réseau local et le soutien connexe;
- la restauration de fichiers et de données;
- la gestion des incidents et des problèmes.

3. Soutien pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portatifs et les téléphones

Soutien requis, au fur et à mesure des besoins, pour :

- l'installation et la configuration d'un nouvel ordinateur;
- la configuration informatique du matériel et des logiciels;
- le branchement d'une ligne téléphonique;
- du soutien à distance (par téléphone);
- du soutien sur place pour le matériel et les logiciels;
- la gestion des incidents et des problèmes;
- un (1) ordinateur de bureau Windows;
- quatre (4) ordinateurs portables Windows.

- C.2.2 Chaque fois qu'un problème de 1^{er} ou de 2^e degré de gravité survient concernant un service informatique, l'entrepreneur doit effectuer une analyse en cinq points de façon à cerner l'origine du problème, à apporter les correctifs nécessaires et à éviter que le problème ne se reproduise.
- C.2.3 L'entrepreneur doit présenter les données de disponibilité mensuelles pour confirmer le respect des exigences qui lui sont imposées.
- C.2.4 L'entrepreneur doit tenir à jour un manuel de la configuration et de l'assemblage en tout temps. L'entrepreneur fournira un exemplaire du manuel à DC.
- C.2.5 L'entrepreneur fournira du soutien ponctuel de niveau 3 pour les applications essentielles de DC, notamment (sans s'y limiter) : Microsoft Exchange 2010/Office 365, Windows Active Directory, Microsoft Skype Entreprise, Zoom et Veeam Backup & Replication.
- C.2.6 L'entrepreneur fournira une solution de service de dépannage en TI à guichet unique, ainsi qu'un système de suivi des demandes permettant de présenter une demande de service, d'en vérifier l'état et de recevoir des notifications.
- C.2.7 L'entrepreneur devra prendre en charge la mise en œuvre des services et de l'infrastructure requis au début du contrat et facilitera la migration et la transition vers un nouvel entrepreneur à la fin du contrat.
- C.2.8 Exigences en matière de maintenance et de soutien :
- A. Entretien régulier suivant un calendrier
L'entrepreneur devra respecter un calendrier de maintenance préventive qui sera établi par le chargé de projet de DC et l'entrepreneur.
 - B. Déplacements les fins de semaine et les jours fériés
L'entrepreneur devra être en mesure de fournir les services en dehors de ses heures normales de travail.
 - C. Soutien d'urgence
Une situation d'urgence désigne toute demande urgente de soutien nécessitant un déplacement sur place. L'entrepreneur devra être disponible pour fournir les services en cas d'urgence et devra offrir en tout temps l'accès à un centre de service pour le soutien technique.
 - D. Soutien sur appel et à distance
L'entrepreneur devra fournir du soutien sur appel et à distance, selon les besoins, pour la maintenance ou pour du soutien concernant le serveur, le pare-feu, les logiciels et le réseau local.
- C.2.9 L'entrepreneur doit disposer de personnel disponible à proximité du bureau de DC à Tokyo (Tailwind Aoyama Building 6F, 2-6-4 Shibuya, Shibuya-ku, Tokyo 150-0002, Japon) et être en mesure de se rendre fréquemment sur place (voire quotidiennement) et dans un court délai.

C.3 Accès au matériel et aux logiciels

DC fournira à l'entrepreneur et à ses employés un accès complet à la documentation sur le réseau, aux logiciels, au matériel informatique, aux conditions des licences, aux manuels, ainsi qu'à l'information sur les garanties générales et prolongées pour le matériel et les logiciels nécessaires à la prestation des services.

C.4 Communication générale

L'entrepreneur doit répondre aux demandes de soutien dans les délais convenus, en fonction du degré de gravité de la demande.

C.5 Communication entre l'entrepreneur et DC

Une personne du bureau de DC au Japon sera choisie pour jouer le rôle d'agent de liaison avec l'entrepreneur. Avant les visites sur place ou l'accès à distance pour les services réguliers, l'entrepreneur doit demander à l'agent de liaison d'envoyer par courriel un simple rapport énumérant les problèmes apparents ou les préoccupations. L'agent de liaison, ou son représentant désigné, devrait être la seule personne au bureau de DC au Japon à présenter une demande de travail à l'entrepreneur. De temps à autre, le Service des TI du siège social communiquera avec l'agent de liaison afin d'assister l'entrepreneur dans le cadre de questions liées aux TI.

C.6 Exigences en matière de rapports – Bureau de DC au Japon et siège social de DC

L'entrepreneur doit fournir au bureau de DC au Japon et au siège social de DC des rapports indiquant les travaux réalisés, la fréquence des appels, les types d'appels (urgents ou ordinaires), les types d'incidents, ainsi que les détails de la résolution des problèmes et les mesures prises. L'entrepreneur doit faire part de toute recommandation pouvant nécessiter l'approbation de DC.

C.7 Formation

L'entrepreneur doit, au besoin, expliquer aux nouveaux utilisateurs comment leur ordinateur et le réseau sont configurés. Les utilisateurs devraient avoir une bonne compréhension de la façon d'utiliser l'ordinateur en général, ainsi que de la façon dont les logiciels liés à leur travail sont installés, par exemple l'installation d'un logiciel d'imprimante.

C.8 Normes de rendement et mesure de la qualité

Le rendement de l'entrepreneur sera évalué par rapport à ce qui suit :

- la capacité à respecter les garanties de l'accord;
- le délai requis pour accuser réception des demandes de soutien technique et y répondre;
- la qualité du soutien technique.

C.9 Responsabilités et soutien de DC

DC désignera un chargé de projet pour traiter les demandes entrantes et sortantes et la correspondance. Le chargé de projet devra également :

- servir de gestionnaire de la relation avec le fournisseur avec le gestionnaire de projet désigné par l'entrepreneur, et veiller à ce que les projets et les tâches soient réalisés dans le respect des délais, du budget et de la portée prévus;
- maintenir des contacts avec l'entrepreneur, la plupart du temps au moyen du système de l'entrepreneur, mais il prévoira aussi des appels de mise au point réguliers et des réunions ou conférences téléphoniques consacrées à des projets précis, au besoin;
- soumettre l'entrepreneur à une évaluation annuelle pour faire en sorte que la qualité des éléments livrables fournis par l'entrepreneur corresponde aux exigences du contrat.

C.10 Remplacement du personnel

L'entrepreneur doit donner deux semaines d'avis au chargé de projet de DC s'il y a un changement concernant le gestionnaire de compte ou le personnel clé. Si une substitution de personnel s'impose, l'entrepreneur est tenu de fournir sans délai un remplaçant possédant un niveau d'expérience égal ou supérieur à celui de la personne remplacée.

C.11 Sécurité

L'entrepreneur doit mettre en place un protocole de cybersécurité contenant des instructions détaillées en fonction du problème et de la gravité de la menace.

SECTION D — QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES OBLIGATOIRES

Les critères obligatoires doivent être entièrement satisfaits pour que les propositions soient évaluées.

D.1 Critères impératifs

D.1.1 Le personnel clé du soumissionnaire affecté au compte de DC doit être capable de lire, d'écrire et de converser avec aisance en anglais et en japonais.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.2 Le soumissionnaire doit être capable de traduire du contenu de l'anglais au japonais.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.3 Le soumissionnaire doit avoir une expérience de la configuration de pare-feu et du soutien lié aux pare-feu.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.4 Le soumissionnaire doit avoir une expérience du soutien technique pour des applications Web et de bureau.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.5 Le soumissionnaire doit avoir une expérience des réseaux et du dépannage de réseaux (Microsoft Windows Server).
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.6 Le soumissionnaire doit disposer de personnel disponible à proximité du bureau de DC à Tokyo et être en mesure de se rendre fréquemment sur place (voire quotidiennement) et dans un court délai.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.7 Le soumissionnaire doit avoir fourni des services de TI semblables à ceux décrits dans la présente DDPN pour au moins 200 ordinateurs au cours des deux dernières années.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

SECTION E — QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Les soumissionnaires doivent donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. S'ils annexent des documents pour répondre à l'une des questions, ils doivent inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés. La pondération de chaque question est exprimée en pourcentage.

E.1 Exigences opérationnelles et techniques

E.1.1 Veuillez inclure des renseignements sur le gestionnaire de compte et sur tout autre représentant qui travaillerait avec DC pour la durée de l'accord proposé, en précisant : **(10 %)**

- a) le titre et le nom au complet du gestionnaire de compte;
- b) ses attestations et diplômes pertinents;
- c) son expérience des domaines suivants :
 - administration de serveur,
 - soutien informatique,
 - administration de réseau;
- d) le nombre d'années d'emploi au sein de l'entreprise;
- e) le lieu à partir duquel le personnel fournira les services;
- f) autres représentants : nom, expérience pertinente, formation et expertise technique.

E.1.2. Veuillez fournir un aperçu de l'entreprise en décrivant les éléments suivants : **(15 %)**

- a) historique de l'entreprise, renseignements contextuels, stabilité financière;
- b) orientation stratégique;
- c) présence locale;
- d) infrastructure de service.

E.1.3 Veuillez décrire la solution de centre de dépannage que vous proposez. Votre réponse doit inclure le nombre d'employés qui travailleront au centre de dépannage, ainsi que les délais prévus et garantis pour la réponse initiale du centre de dépannage et la résolution des problèmes en fonction des degrés de gravité 1 à 4. **(10 %)**

E.1.4 Veuillez fournir des exemples de clients dont le niveau de complexité est similaire à DC. Depuis combien de temps offrez-vous des services à ces clients? **(5 %)**

E.1.5 Quel est le niveau de connaissance de l'anglais au sein de votre organisation pour ce qui est de la correspondance dans cette langue? Parlez-vous couramment le japonais et l'anglais? **(5 %)**

E.1.6 Précisez vos heures d'ouverture normales et si vous êtes en mesure de faire des heures supplémentaires avec un court préavis. **(5 %)**

E.1.7 Au cours de vos deux dernières années d'activité, quel a été votre temps de réponse moyen pour les demandes de service? **(5 %)**

E.1.8 Au cours de vos deux dernières années d'activité, quelle a été l'ampleur moyenne de votre arriéré de travail? **(5 %)**

E.2 Méthode d'évaluation (à titre indicatif)

Dans le cadre du questionnaire sur les critères souhaités, la note du soumissionnaire sera calculée comme suit :

$$\frac{\text{Points attribués}}{\text{Maximum de points}} \times \text{Pourcentage attribué}$$

Comme l'indique l'article B.2.1, pour réussir le questionnaire sur les critères souhaités, le soumissionnaire doit obtenir une note d'au moins 60 points (la « note de passage »).

Le questionnaire sur les critères souhaités compte pour 60 % de l'évaluation globale. La note de passage de 60 points serait ainsi convertie comme suit :

$$\frac{60 \text{ points}}{100 \text{ points}} \times 60 \% = 36 \%$$

SECTION F — TARIFICATION

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un **fichier distinct** du reste de leur réponse. Dans la proposition en question, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDPN, ainsi que les renseignements sur leur entreprise.

Comme DC ne possède qu'un budget limité, les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix dans chaque élément de leur proposition, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences de la présente DDPN et de l'ensemble des éléments de leur proposition.

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, DC pourrait envisager le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend entre autres le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination. Cela pourrait également comprendre les coûts de transition, de migration ou d'intégration que DC devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que DC risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

DC ne prend aucun engagement et n'offre aucune garantie quant à la valeur pécuniaire ou au volume de travail qui pourrait attendre un soumissionnaire retenu.

F.1 Détails de la tarification proposée

Tous les tarifs doivent être indiqués en **yens japonais**, taxes en sus. Veuillez préciser le taux de conversion que vous utiliseriez si DC rémunérerait ce contrat en dollars canadiens (\$ CA). Toutes les soumissions présentées seront évaluées selon une approche fondée sur le coût total de possession (CTP) en comparant les totaux des tarifs de chaque section pour chacun des soumissionnaires.

F.1.1 Tarifs mensuels

	Description des services	Tarif mensuel (yens)	CTP pour l'évaluation (Tarif mensuel x 12 mois x 7 ans)
A	Tarif récurrent pour les services de soutien	¥	A x 12 x 7 = _____ ¥

F.1.2 Tarifs ponctuels

	Description des services	Tarif par occurrence (yens)	CTP pour l'évaluation
B	*Soutien lors de l'interruption de courant – arrêt et rétablissement des services de TI	¥	B x 7 = _____ ¥
C	Configuration initiale et début des activités	¥	C x 1 = _____ ¥
D	Fin/sortie	¥	D x 1 = _____ ¥
E	Frais de consultation ou de projet	¥	E x 1 = _____ ¥

*Fréquence possible : une fois par an, plus d'une fois par an ou jamais (aux fins de l'évaluation, DC demande le prix pour une fréquence d'une fois par an).

F.1.3 Tarifs horaires des services d'urgence**

	Description des services	Service d'urgence (par heure) (yens)	CTP pour l'évaluation (Tarif horaire x 36 heures x 7 ans)
F	Service/réparation/configuration sur place	¥	F x 36 x 7 = _____ ¥
G	Service/réparation/configuration à distance	¥	G x 36 x 7 = _____ ¥

** Ces services pourraient être requis une heure ou plus par année ou n'être jamais requis (aux fins de l'évaluation, DC inclut le coût pour 36 heures par année).

F.2 Rabais sur les paiements

DC préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours et pourrait envisager de payer avant l'échéance dans l'éventualité d'un rabais pour paiement hâtif.

F.2.1 Indiquez vos modalités de paiement et expliquez tout rabais pour paiement hâtif offert à DC.

F.3 Stratégies de tarification

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume ou autres offres qu'elle jugerait profitables. DC se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

Veuillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec DC.

Tous les tarifs doivent être indiqués en **yens japonais**, taxes en sus.

SECTION G — CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

G.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*)	Le 26 mars 2019 , à 14 h (HP)
Date limite de réception des questions	Le 26 mars 2019 , à 14 h (HP)
Date et heure limites	Le 16 avril 2019 , à 14 h (HP)
DC s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires avant cette date :	Le 17 juin 2019
Période de négociations	15 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC se réserve le droit de modifier l'échéancier, à son entière discrétion.

(*) Veuillez noter que la déclaration d'intention n'est pas un critère d'exclusion. Les soumissionnaires qui omettent de la présenter à la date indiquée ci-dessus peuvent quand même soumettre une proposition, dans les délais prescrits.

G.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens de l'une ou l'autre partie de la présente DDPN ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à DC, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDPN.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre tous les aspects de la DDPN. S'il a besoin de clarifications, le soumissionnaire doit veiller à les obtenir avant de présenter sa proposition.

G.3 Demandes de renseignements et communications

Seule l'autorité contractante nommée à la page titre de la DDPN est autorisée par DC à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. DC ne sera pas liée par les renseignements ou les énoncés provenant d'une personne autre que l'autorité contractante désignée, et le soumissionnaire accepte de ne pas se fier à de tels renseignements ou énoncés.

Toute demande de renseignements auprès de personnes non autorisées ou toute tentative visant à influencer les résultats du processus en communiquant avec des employés de DC (autres que l'autorité contractante), des membres de son conseil d'administration ou des représentants du gouvernement entraînera la disqualification immédiate du soumissionnaire, qui pourra également voir sa candidature exclue de demandes de propositions ultérieures.

G.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDPN et les références au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, DC ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. DC peut modifier des éléments en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

G.5 Modifications

DC peut apporter des modifications à la DDPN pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN est publiée sur le site Web www.achatsetventes.gc.ca du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), DC peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires qui ont reçu une invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

Il incombe au soumissionnaire de vérifier régulièrement si DC a apporté des modifications à la DDPN au www.achatsetventes.gc.ca, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. Les modifications peuvent contenir des renseignements importants, dont des changements majeurs apportés à la présente DDPN. Le soumissionnaire est responsable de lire toutes les modifications et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir l'annexe 3).

G.6 Modification et retrait

DC accepte qu'une proposition déjà présentée soit modifiée ou retirée, à condition de recevoir les modifications ou l'avis de retrait par courriel avant la date limite. Les modifications et les renseignements reçus après la date limite ne seront pas acceptés, sauf sur invitation et demande de l'autorité contractante.

G.7 Période de validité

Les propositions doivent demeurer valides pendant une période d'au moins cent vingt (120) jours après la date limite.

G.8 Coûts liés à la préparation de la proposition

Le soumissionnaire doit assumer l'entière responsabilité des coûts, y compris les frais de déplacement, liés à la préparation de sa proposition, à sa participation à la DDPN, aux éventuelles présentations ou démonstrations connexes et à la négociation du contrat qui pourrait s'ensuivre; DC ne lui remboursera aucun de ces coûts, sauf indication contraire. Le soumissionnaire assume en outre tous les risques liés à ces coûts. En participant à la présente DDPN, le soumissionnaire convient de décharger DC de toute responsabilité relative à ces risques.

G.9 Langue

Le soumissionnaire peut déposer sa proposition en français ou en anglais. Le présent processus de DDPN se déroulera dans la langue que le soumissionnaire préfère utiliser entre ces deux langues.

G.10 Négociations

DC se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, ci-après appelés le ou les « soumissionnaires privilégiés », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de DC. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

DC entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, DC pourrait demander des renseignements supplémentaires au soumissionnaire pour vérifier, éclaircir ou compléter les renseignements fournis dans la proposition ou pour confirmer les conclusions tirées lors de l'évaluation. Elle pourrait aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

Négociations parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que DC entend mener lesdites négociations.

À tout moment pendant la période de négociations parallèles, DC peut choisir de mettre fin unilatéralement à une ou à plusieurs négociations. La sélection finale d'un ou de plusieurs soumissionnaires privilégiés sera déterminée une fois que DC aura reçu les meilleures offres définitives. La sélection finale sera fondée sur le meilleur rapport qualité-prix pour DC. Il n'existera aucune relation juridiquement contraignante entre la CCT et un soumissionnaire avant la conclusion d'un accord écrit.

G.11 Attribution du contrat

Si la présente DDPN aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat, ce contrat :

- i. devra être négocié durant la période de négociation du contrat;
- ii. pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5;
- iii. prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de DC et du soumissionnaire retenu.

G.12 Compte rendu

DC, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont obtenu au moins la note de passage ou qui font partie des soumissionnaires présélectionnés, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de DC dans les trente (30) jours suivant l'avis d'attribution. La séance de compte rendu a pour but d'aider le soumissionnaire à améliorer sa proposition pour les demandes ultérieures. La fourniture éventuelle d'un compte rendu ne vise aucunement à offrir l'occasion de contester le processus d'approvisionnement.

G.13 Faits importants

On entend par « fait important » toute circonstance ou relation qui pourrait entraîner un avantage injuste, par exemple le fait : d'avoir une association quelconque ou un lien de parenté avec un employé de DC ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet du processus de DDPN avec toute personne non autorisée; d'agir de manière à nuire à la capacité d'un autre soumissionnaire de présenter une proposition pour les biens ou services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de DC ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDPN ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

DC se réserve le droit de tenir compte de tout fait important (tel que défini ci-dessus) déclaré dans une proposition ou autrement et de rejeter une proposition si elle juge qu'un fait important donne lieu à un conflit d'intérêts qui entraînerait un avantage injuste ou qui nuirait à l'intégrité du processus de DDPN.

G.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

Le soumissionnaire doit se garder de formuler des commentaires en public, de répondre à des questions dans une tribune publique ou encore de mener des activités visant à promouvoir ou à annoncer publiquement son intérêt à l'égard du présent projet.

G.15 Confidentialité

DC reconnaît la nature confidentielle de l'information pouvant être fournie en réponse à la présente DDPN. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. DC n'utilisera ni ne divulguera cette information confidentielle, sauf aux fins de l'évaluation des propositions dans le cadre de la présente DDPN ou si une loi l'exige, notamment (mais sans s'y limiter) la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de DC à d'autres fins que la rédaction et la présentation de sa proposition en réponse à la présente DDPN.

Sauf si une loi l'exige, DC s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

G.16 Publicité

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à DC ou à la présente DDPN dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

G.17 Aucune collusion

En soumettant une proposition, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée hors de toute collusion ou fraude et en concurrence équitable avec les propositions des autres soumissionnaires.

G.18 Législation

Le présent processus de DDPN et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique, et tout différend en découlant, le cas échéant, sera soumis à la compétence des tribunaux de cette province ainsi qu'aux lois fédérales applicables.

G.19 Indemnités

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, toute perte ou tout dommage qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires associés au présent processus de DDPN et sera tenu d'indemniser DC de tous les frais encourus en tel cas.

G.20 Droits de Destination Canada

Par ailleurs, DC se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion :

- G.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle soit ou non la moins-disante;
- G.20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :
 - i. incomplète, obscure, irrégulière ou irréaliste;
 - ii. ne répondant pas à l'objectif de la présente DDPN;
 - iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
 - iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;
- G.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;
- G.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDPN à tout moment;
- G.20.5 de communiquer avec les soumissionnaires pour obtenir des précisions ou vérifier une partie ou l'ensemble des renseignements à n'importe quel moment au cours du présent processus de DDPN;
- G.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;
- G.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de DC;
- G.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDPN ou de la proposition retenue;
- G.20.9 d'attribuer un contrat pour tout ou partie des biens et services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;
- G.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION I — LISTE DES ANNEXES

ANNEXE	TITRE DU DOCUMENT
1	Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
2	Formulaire de déclaration des faits importants
3	Modifications
4	Déclaration des sous-traitants
5	Conditions générales du contrat

ANNEXE 1 : RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE ET FORMULAIRE D'ATTESTATION

1) RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

- a) Renseignements sur l'entreprise – Aux seules fins d'identification et d'information, veuillez fournir les renseignements suivants à propos de votre entreprise :

Dénomination sociale et adresse complètes :	
Activité principale et nombre d'années en affaires :	
Nombre d'employés directs :	
Nature de l'entreprise (entreprise individuelle, société par actions, société en nom collectif ou société en participation) :	
Personne-ressource principale pour la DDPN (nom, poste, numéro de téléphone et adresse courriel) :	

- b) Références – Veuillez nommer trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDPN et avec lesquels nous pourrions communiquer. Pour chaque client donné comme référence, indiquez le nom de l'organisation, les coordonnées de la personne-ressource (nom, poste, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel) ainsi qu'une brève description des services fournis. Le soumissionnaire consent à ce que DC communique avec l'un ou l'autre de ces clients. Nous vous demandons de ne pas utiliser DC comme référence dans votre proposition.

Référence n° 1 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

Référence n° 2 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	

N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

Référence n° 3 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

2) ATTESTATION DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire certifie que les renseignements fournis dans sa proposition sont exacts et déclare être un signataire dûment autorisé ayant la capacité de lier son entreprise aux dispositions contenues dans la présente. En apposant sa signature ci-après, le soumissionnaire reconnaît expressément avoir lu, compris et accepté les modalités de la présente DDPN.

Signé ce _____ jour de _____ 2019

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS

Si le soumissionnaire a des faits importants à déclarer (tels que définis à l'article G.13), DC exige qu'il les consigne et les soumette avec sa proposition, en pièce jointe.

Cochez UNE case :

Non, nous n'avons aucun fait important à déclarer.

OU

Oui, nous avons au moins un fait important à déclarer; voir la déclaration ci-jointe.

ANNEXE 3 : MODIFICATIONS

Le cas échéant, veuillez confirmer avoir lu les documents relatifs aux addendas ou modifications à la présente DDPN et tenu compte de ceux-ci dans votre proposition. Veuillez énumérer les addendas et modifications en question, s'il y a lieu.

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

N° de la modification/de l'addenda :	Date :	Nombre de pages :
--------------------------------------	--------	-------------------

ANNEXE 4 : DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

S'il y a lieu, le soumissionnaire doit recenser les sous-traitants qui l'aideront à fournir les services décrits dans la présente DDPN, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la soumettant à l'approbation de DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

Il revient au soumissionnaire de superviser et de coordonner tout projet ou service assigné aux sous-traitants pour assurer l'homogénéité des services offerts à DC.

Veuillez indiquer vos mesures de contrôle de la qualité et vos processus de règlement des différends liés au contrat applicables en cas de recours à des sous-traitants.

- L'entreprise nommée à l'annexe 1, « Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation », fournira l'intégralité des biens ou services énoncés dans la présente proposition.
- Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens ou services énoncés dans la présente proposition.

Voici les entreprises qui seront engagées en sous-traitance pour contribuer à la prestation des services proposés :

Nom :

Personne-ressource :

Poste :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

% des services fournis par le sous-traitant : _____ %

ANNEXE 5 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

Les conditions générales suivantes pourraient être inscrites dans tout contrat conclu avec DC par suite de la présente DDPN. La formulation précise de chacune de ces clauses fera l'objet de négociations entre les parties.

1. Le contrat est non exclusif.
2. Le contrat restera en vigueur selon la durée précisée dans la DDPN.
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel affecté au compte de DC et ne peut le remplacer sans l'approbation de DC.
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte de DC un certain nombre d'équivalents temps plein par mois ou par année, s'il y a lieu.
5. Des niveaux de service doivent être attribués aux tâches normales (p. ex. calendrier fixé pour les différentes étapes allant de la planification au lancement d'une campagne).
6. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à DC. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables.
7. L'entrepreneur doit prendre les mesures requises pour que toutes les campagnes et autres activités menées au nom de DC dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables.
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser DC en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de réclamations relatives à la violation de la vie privée, de réclamations de tiers en matière de propriété intellectuelle ou en cas de non-respect de la loi, entre autres.
9. L'entrepreneur doit avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate.
10. DC versera les sommes dues après la réalisation des travaux.
11. L'entrepreneur doit réclamer à DC les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration.
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité.
13. DC se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 30 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si DC met fin au contrat ou annule un ordre de travail particulier pour cause de violation de contrat, elle n'a aucune obligation de rémunérer le travail réalisé.
14. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de DC avant de donner tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat.
15. Le contrat est régi par les lois de la Colombie-Britannique.
16. En cas de différend, une intervention de la haute direction sera sollicitée, suivie d'un arbitrage exécutoire à Vancouver, en Colombie-Britannique, conformément aux règles du British Columbia International Commercial Arbitration Centre.