

**Préavis d'adjudication de contrat (PAC)**  
**Pour**  
**Audit en vue de la certification du centre de soutien**

Un PAC est un avis public informant la collectivité des fournisseurs qu'un ministère ou une agence a l'intention d'attribuer un contrat pour des biens, des services ou des travaux de construction à un fournisseur sélectionné à l'avance, ce qui permet aux autres fournisseurs de signaler leur intérêt à soumissionner en présentant un énoncé des capacités. Si aucun fournisseur ne présente un énoncé des capacités qui satisfait aux exigences établies dans le PAC, au plus tard à la date de clôture indiquée dans le PAC, l'agent de négociation des contrats peut procéder à l'attribution du contrat au fournisseur sélectionné à l'avance.

**Description des exigences**

L'Agence du revenu du Canada doit renouveler les services d'audit en vue de la certification de centre de soutien accordée par le Help Desk Institute (HDI) pour son Bureau de Service National TI (BSNTI) aux emplacements suivants : Mississauga, Shawinigan-Sud et Surrey (C.-B.).

Le BSNTI a besoin d'une certification qui combine les normes des industries de centre de soutien/service et des TI. Il fonctionne comme un centre de soutien centralisé et présente donc des défis et des occasions opérationnels uniques différents de ceux d'autres organisations de soutien des TI au sein de l'Agence. La certification standard du HDI met l'accent sur le service à la clientèle, l'industrie du soutien, la gestion des connaissances, le développement et l'amélioration continue des processus et la gestion du leadership et des effectifs. Elle fait appel à une approche holistique pour fournir à l'équipe de gestion et aux analystes les compétences et le cadre dont ils ont besoin pour concrétiser sa vision du BSNTI. La solution de certification ou de renouvellement de la certification de centre de soutien dont nous avons besoin est considérée comme étant unique.

**Fournisseur proposé**

UBM LLC

1983 Marcus Ave., Suite 250, Lake Success, NY 11042

**Durée proposée du contrat**

La période du contrat de fourniture des services d'audit en vue de la certification de centre de soutien accordée par le Help Desk Institute sera de vingt-quatre (24) mois suivant son attribution.

Tout contrat attribué comprendra des options de prolongation de la période de services pour une durée allant jusqu'à deux (2) périodes de vingt-quatre (24) mois chacune pour 2 certifications de centre de soutien supplémentaires.

**La valeur approximative du contrat proposée**

Le contrat proposé, y compris toutes les options, est estimé à USD\$89,769.00.

**Justification de l'unique source**

L'Agence croit que l'HDI, qui fait partie de la société à responsabilité limitée UBM, est la seule entreprise capable de répondre à cette exigence. Elle est la seule à offrir cette certification. Diverses autres organisations offrent aux particuliers et aux organisations des certifications liées aux TI, mais nous avons actuellement besoin d'**une certification visant précisément les activités de bureau de soutien en matière de TI** qui permette d'atteindre les objectifs stratégiques du Programme de transformation des TI de l'Agence et du Bureau de Service National TI.

L'obtention du renouvellement de la certification est très importante, car les exigences en la matière correspondent aux objectifs stratégiques du BSNTI :

- Centraliser la fonction de soutien du bureau de soutien afin de mieux appuyer les programmes liés aux activités de base et de mieux répondre aux besoins changeants des clients tout en réduisant les coûts d'exploitation des TI.
- Veiller à ce que le BSNTI utilise les meilleures pratiques et les technologies de pointe adoptées par l'industrie au moyen d'un système de gestion du savoir et d'une solution libre-service.
- Faire en sorte que le BSNTI se démarque par son utilisation des meilleures pratiques adoptées par l'industrie.
- Mettre sur pied un programme de formation à l'intention des employés du BSNTI qui favorise l'apprentissage continu.

### **Raisons expliquant l'appel d'offres limité**

L'Agence du revenu du Canada (ARC) propose d'attribuer un contrat tel qu'il est indiqué ci-dessus conformément aux exceptions suivantes :

#### Directive sur les marchés de l'ARC

L'article 5.2 (c) de la Directive sur les marchés de l'ARC est invoqué dans le cadre de cette acquisition, puisqu'une seule personne ou une seule entreprise est en mesure d'exécuter ce marché.

#### Accord de libre-échange canadien (ALEC)

ALEC permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Articles 513.1 (b) (iii), (v) et Article 513.1 (c) (i) de ACI sont applicables pour assurer la compatibilité avec des produits existants, pour assurer le respect de droits exclusifs tels des droits d'auteur ou des droits fondés sur une licence ou un brevet, ou encore pour l'entretien de produits spécialisés, lorsque cet entretien doit être effectué par le fabricant ou son représentant, et lorsque, pour des raisons d'ordre technique, il y a absence de concurrence et que les produits ou services ne peuvent être fournis.

#### Accord de libre-échange nord-américain (ALENA)

ALENA permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Article 1016.2 (b) de ALENA est applicable à partir de l'appel d'offres restreint lorsque, du fait qu'il s'agit de travaux d'art ou pour des raisons liées à la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs ou de renseignements de nature exclusive, ou en l'absence de concurrence pour des raisons techniques, les produits ou services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant.

Article 1016.2 (d) de ALENA s'applique lorsqu'il s'agira de livraisons additionnelles à assurer par le fournisseur initial et portant sur le remplacement de pièces ou la prestation de services continus à l'égard de fournitures, de services ou d'installations déjà livrés, ou visant à compléter ces fournitures, services ou installations, et qu'un changement de fournisseur obligerait l'entité à acheter des équipements ou des services ne répondant pas à des conditions d'interchangeabilité avec des équipements ou des services déjà existants, y compris les logiciels, dans la mesure où l'achat initial s'inscrit dans le cadre du présent chapitre. •

#### Accord de libre-échange Canada-Chili (ALÉCC)

ALÉCC permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Articles 9 1. (b) et 9 1. (c) de ALÉCC sont applicables dans le cas d'adjudication de marchés autrement que par des procédures d'appel d'offres ouvertes (b) lorsque, du fait qu'il s'agit de travaux d'art ou pour des raisons liées à la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs ou de renseignements de nature exclusive, ou en l'absence de concurrence pour des raisons techniques, les produits ou services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant. (c) s'applique lorsqu'il s'agira de livraisons additionnelles à assurer par le fournisseur initial et portant sur le remplacement de pièces, des ajouts ou la prestation de services continus à l'égard d'équipements, de logiciels, de services ou d'installations déjà livrés, ou visant à compléter ces équipements, logiciels, services ou installations, et

qu'un changement de fournisseur obligerait l'entité à acheter des produits ou des services ne répondant pas à des conditions d'interchangeabilité avec des équipements, des logiciels, des services ou des installations existants.

#### Accord de libre-échange Canada-Colombie (ALÉCCo)

ALÉCCo permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Article 1409.1 (b) (iii) s'applique lorsque les produits ou services ne peuvent être fournis que par un fournisseur déterminé et qu'il n'existe aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant en raison de l'absence de concurrence pour des raisons techniques.

Article 1409.1 (c) s'applique lorsqu'il s'agit de livraisons additionnelles, à assurer par le fournisseur initial, de produits ou de services non compris dans le marché initial et qu'un changement de fournisseur pour ces produits ou services : i) est impossible pour des raisons économiques ou techniques telles que la nécessité de l'interchangeabilité ou de l'interopérabilité avec des matériels, logiciels, services ou installations existants, achetés dans le cadre du marché initial, et ii) causerait des inconvénients importants à l'entité contractante ou entraînerait pour elle des coûts supplémentaires considérables.

#### Accord de libre-échange Canada-Panama (ALÉCPa)

ALÉCPa permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Article 16.10.1 (b) (iii) s'applique lorsque le marché peut être mené à bien seulement par un fournisseur particulier et qu'il n'existe aucune solution de rechange ou de remplacement raisonnable en raison de l'absence de concurrence pour des raisons techniques.

Article 16.10.1 (c) s'applique lorsqu'il s'agit de livraisons additionnelles à assurer par le fournisseur initial d'un produit ou service non compris dans le marché initial et qu'un changement de fournisseur pour ce produit ou service, à la fois : i) est impossible pour des raisons économiques ou techniques, telles que la nécessité de l'interchangeabilité ou de l'interopérabilité avec des matériels, logiciels, services ou installations existants achetés dans le cadre du marché initial, ii) causerait des inconvénients importants à l'entité contractante ou entraînerait pour elle des coûts supplémentaires considérables.

#### Accord de libre-échange Canada-Pérou (ALÉCP)

ALÉCP permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Les alinéas 1 409.1 b) et c) du chapitre 14 de l'ALÉCP autorisent les contrats à fournisseur unique b) « lorsque les produits ou les services ne peuvent être fournis que par un fournisseur déterminé et qu'il n'existe aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant [en lien avec] ii) la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs » ou c) « lorsqu'il s'agit de livraisons additionnelles, à assurer par le fournisseur initial, de produits ou de services non compris dans le marché initial et qu'un changement de fournisseur pour ces produits (i) est impossible pour des raisons économiques ou techniques telles que la nécessité de l'interchangeabilité ou de l'interopérabilité avec des matériels, logiciels, services ou installations existants, achetés dans le cadre du marché initial ».

#### Accord de libre-échange Canada – Honduras (ALÉCH)

ALÉCH permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Article 17.11.2(b) le produit ou service faisant l'objet du marché ne peut être fourni que par un fournisseur particulier, et il n'existe aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant du fait que : i) il s'agit de travaux d'art, ii) le produit ou service est protégé par un brevet, un droit d'auteur ou un autre droit de propriété intellectuelle exclusif, ou iii) il n'existe pas de concurrence pour des raisons techniques;

Article 17.11.2(c) lorsqu'il s'agit de livraisons additionnelles à assurer par le fournisseur initial d'un produit ou service et portant sur des services continus ou sur le remplacement de pièces de rechange pour du matériel, des logiciels, des services ou des installations existants, ou destinées à compléter ces fournitures, et qu'un changement de fournisseur aboutirait à l'achat d'un produit ou service ne répondant

pas à des conditions d'interchangeabilité avec un matériel, des logiciels, des services ou des installations existants achetés dans le cadre du marché initial;

Accord de libre-échange Canada – Corée (ALÉCCor)

ALÉCCor permet l'attribution d'un contrat à fournisseur exclusif selon les critères suivants :

Article 1.2 : Rapports avec d'autres accords

Les Parties affirment les droits et obligations existants qu'elles ont l'une envers l'autre au titre de l'Accord sur l'OMC et d'autres accords auxquels elles sont toutes deux parties.

- Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC)  
L'article XIII 1 (b) et (c) de l'OMC-AMP est applicable à un appel d'offres limité
  1. (b) dans les cas où les marchandises ou les services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera pas de marchandise ou de service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant pour l'une des raisons suivantes:
    - (i) le marché concerne une oeuvre d'art;
    - (ii) protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs; ou
    - (iii) absence de concurrence pour des raisons techniques;
  - (c) pour des livraisons additionnelles à assurer par le fournisseur de marchandises ou de services initial qui n'étaient pas incluses dans le marché initial dans les cas où un changement de fournisseur pour ces marchandises ou ces services additionnels:
    - (i) ne sera pas possible pour des raisons économiques ou techniques telles que des conditions d'interchangeabilité ou d'interopérabilité avec des matériels, logiciels, services ou installations existants qui ont fait l'objet du marché initial; et
    - (ii) causerait des inconvénients importants à l'entité contractante ou entraînerait pour elle une duplication substantielle des coûts

**Droits du fournisseur**

Les fournisseurs qui se considèrent comme parfaitement compétents et disponibles pour fournir les services et les biens décrits dans la présente peuvent présenter un énoncé de capacités par écrit à l'Autorité Contractante inscrite sur cet avis, à la date de clôture de cet avis ou avant. L'énoncé de capacités doit clairement indiquer la façon dont le fournisseur satisfait aux exigences énoncées.

Lorsqu'il envoie l'énoncé de capacités à l'autorité contractante, le fournisseur doit indiquer les renseignements suivants sur l'enveloppe ou sur la page de couverture, dans le cas d'une transmission par télécopieur :

- numéro de dossier de l'ARC 1000345822;
- nom de l'autorité contractante ;
- date de clôture du PAC

Lorsqu'il envoie l'énoncé de capacités par courriel, le fournisseur doit transférer le courriel à l'attention de l'autorité contractante et indiquer le numéro de référence du dossier de l'ARC et la date de clôture du PAC à la ligne Objet.

**DATE DE CLÔTURE POUR L'ÉNONCÉ DE CAPACITÉS : le 2019/04/29 à 14 h HAE Heure Avancée de l'Est**

La Couronne se réserve le droit de négocier tout approvisionnement avec les fournisseurs.

Les documents peuvent être soumis dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada.

**Demande de renseignements et présentation des énoncés des capacités.**

**AUTORITÉ CONTRACTANTE**

Nom: Quan Do

Titre: Agent des contrats intérimaire

Section: Division de la passation des marchés

Direction: Direction de l'administration

Agence du revenu du Canada

Adresse: 250 rue Albert, Ottawa, ON K1A 0L5

Téléphone: 613-219-5298

Télécopieur: 613-957-6655

Adresse de courriel: huyquan.do@cra-arc.gc.ca