



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

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC**
11 Laurier St./ 11, rue Laurier
Place du Portage, Phase III
Core 0B2 / Noyau 0B2
Gatineau, Québec K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

**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

Clothing and Textiles Division / Division des vêtements et des textiles
L'Esplanade Laurier,
East Tower 7th Floor
Tour est 7e étage
140 O'Connor, rue O'Connor,
Ottawa
Ontario
K1A 0R5

| | |
|---|--|
| Title - Sujet Gestion de Solutions de Vêtements G | |
| Solicitation No. - N° de l'invitation F7053-180008/A | Date 2019-05-22 |
| Client Reference No. - N° de référence du client F7053-180008 | |
| GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$PR-714-77137 | |
| File No. - N° de dossier pr714.F7053-180008 | CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME |
| Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2019-07-10 | Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT |
| F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/> | |
| Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Sinka, William | Buyer Id - Id de l'acheteur pr714 |
| Telephone No. - N° de téléphone (613) 410-6806 () | FAX No. - N° de FAX (613) 943-7970 |
| Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF FISHERIES AND OCEANS As specified on each order 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 |

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- 1.1 Introduction
- 1.2 Sommaire
- 1.3 Programme de Contrats Fédéraux
- 1.4 Compte rendu
- 1.5 Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP)

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

- 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées
- 2.2 Instructions uniformisées
- 2.3 Présentation des soumissions
- 2.4 Demandes de renseignements – en période de soumissions
- 2.5 Lois applicables
- 2.6 Échantillons
- 2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

- 3.1 Section I (Soumission technique)
- 3.2 Section II (Soumission financière)
- 3.3 Section III (Attestations)
- 3.4 Section IV (Renseignements supplémentaires)

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

- 4.1 Procédures d'évaluation
- 4.2 Base de Sélection / soumissions en phases
- 4.3 Méthode de Sélection
- 4.4 Plus bas cout par point recevables

PARTIE 5 – ATTESTATION ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

- 5.1 Attestations exigées avec la soumission
- 5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, ET AUTRES EXIGENCES

- 6.1 Exigences relatives à la sécurité
- 6.2 Capacité financière
- 6.3 Exigences en matière d'assurance

PART 7- CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

- 7.1 Énoncé des travaux
- 7.2 Autorisation de tâches
- 7.3 Clauses et conditions uniformisées
- 7.4 Exigences relatives à la sécurité
- 7.5 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde
- 7.6 Durée du contrat
- 7.7 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)
- 7.8 Responsables
- 7.9 Paiement
- 7.10 Instructions relatives à la facturation
- 7.11 Expédition des marchandises
- 7.12 Vérification du temps et du prix contractuel
- 7.13 Attestations et renseignements supplémentaires
- 7.14 Accès au site de Travail
- 7.15 Lois applicables
- 7.16 Ordre de priorité des documents
- 7.17 Clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA)
- 7.18 Fourniture de tous les matériaux par l'entrepreneur
- 7.19 Procédures pour modifications de conception ou travaux supplémentaires
- 7.20 Sous-Traitants

- 7.21 Livraison Excédentaire
- 7.22 Échantillons de pré production
- 7.23 Assurances tous risques des biens
- 7.24 Canadian General Standards Boards (CGSB) - Standards
- 7.25 Vêtements éthiques
- 7.26 Garantie financière
- 7.27 Définition de dépôt de garantie
- 7.28 Dommages-intérêts fixés à l'avance

Annexes et Appendices

Annexe A: Énoncé des travaux

- Appendice 1 - Système de répartition uniforme et barème de versement uniforme du Garde côtière canadienne
- Appendice 2 - Système de commande uniforme et de gestion de base de données en ligne
- Appendice 3 - Transition entrée/sortie
- Appendice 4 - Rapports et indicateurs de rendement clés
- Appendice 5 - Classification des services professionnels
- Appendice 6 - Liste des codes des destinataires

Annexe B: Base de paiement

- Annexe B-1 - Coût unitaire par article (CUCI)

Annexe C: Spécifications uniformes du Garde côtière canadienne

Annexe D: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

Annexe E: Formulaire d'autorisation de tâches

Annexe F: Critères d'évaluation

Annexe "1" à la partie 5 de la demande de soumissions :

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

Annexe "2" à la partie 5 de la demande de soumissions :

- Considérations éthiques pour l'obtention de la certification des vêtements

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- | | |
|----------|---|
| Partie 1 | Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin; |
| Partie 2 | Instructions à l'intention des soumissionnaires: renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions; |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission; |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection; |
| Partie 5 | Attestations et renseignements supplémentaires: comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir; |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et |
| Partie 7 | Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent. |

Les annexes comprennent l'énoncé des travaux (Annexe A) et ses appendices , la base de paiement (Annexe B) et l'appendice B-1, les Spécifications d'uniformes de l'ACP (Annexe C), Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (Annexe D), Formulaire d'autorisation de tâches (Annexe E), Critères d'évaluation (Annexe F), Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (Annexe G) – Annexe "1" et Annexe "2" de la partie 5 de la demande de propositions.

1.2 Sommaire

1.2.1 Contexte

La Garde côtière canadienne (GCC) a un besoin pour un Gestion de solutions de vêtements. Cette exigence comprend la fourniture d'uniformes et d'accessoires connexes, de services de gestion, y compris, mais sans s'y limiter, des services de conception, de fabrication, de gestion des stocks et d'entreposage, de commande, de distribution et de gestion des données du programme. Des livraisons nationales sont requises et les destinations seront spécifiées au moment de la commande.

1.2.2 Durée du Contrat

La durée du contrat sera d'une durée initiale de 3 ans à compter de la date du Contrat, avec la possibilité de prolonger la durée du contrat jusqu'à deux (2) périodes additionnelles de deux (2) an selon les mêmes modalités et conditions.

1.2.3 Exigences relatives à la sécurité

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la

Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, 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>).

1.2.4 Accords commerciaux

Cette exigence est assujettie aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et de l'Accord de libre-échange canadien (ALENA).

1.2.5 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

"Le présent marché est assujéti à l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut, à l'Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'in, à l'Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et Métis du Sahtu, à l'Entente sur les revendications territoriales et l'autonomie gouvernementale des Tlicho, à la Convention définitive des Inuvialuit, à la Première nation Vuntut Gwich'in, aux Premières nations Nacho Nyak Dun et Teslin Tlingit Council, à Champagne et Aishihik, à Little Salmon et Carmacks First Nation et à Selkirk, Première nation Tr'ondëk Hwëch'in, Conseil des Ta'an Kwach'an, Première nation de Kluane, Première nation de Kwanlin Dun, Première nation de Carcross/Tagish, Accord définitif Maa-nulth, Accord définitif Nisga'a, Accord définitif Tsawwassen, Convention de la Baie James et du Nord québécois, Accord du Nord-Est québécois, Accord sur les revendications territoriales des Inuits du Nunavik, Entente sur la région marine Eeyou, Entente sur les revendications territoriales des Inuit du Labrador."

1.3 Programme de Contrats Fédéraux

Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; veuillez-vous référer à la Partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.

1.4 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.

1.5 Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP)

Le Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP) s'applique à ce besoin.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

2.1.1 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-uniformisées-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

2.1.2 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.

2.2 Instructions uniformisées

2.2.1 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.

2.2.2 Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer: deux cent dix (210) jours

2.2.3 Le Canada peut attribuer un contrat au prochain soumissionnaire conforme si celui-ci est résilié avant l'expiration de la période de validité de la soumission indiquée à la section 2.2.2 ci-dessus.

2.3 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 à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

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 quinze (15) 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 d'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 Echantillons visuels - à titre indicatif seulement

Les échantillons visuels sont représentatifs du produit demandé mais ne constituent pas une exigence technique en soi. Il se peut que les échantillons visuels ne respectent pas à tous égards les exigences techniques et ils doivent servir uniquement à titre indicatif durant la production.

Les échantillons peuvent être examinés (sur rendez-vous seulement) au bureau suivant sure rendez-vous seulment:

140 O'Connor
Ottawa, On K1A 0R5
Mardi a jeudi 9h a 14h

2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

Le Canada a déterminé que tous les droits de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux dans le cadre du Contrat résultant appartiendront au Canada, pour les motifs suivants : (6.1) Sécurité nationale.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

| | |
|--------------|---|
| Section I: | Soumission technique (3 copies papier) |
| Section II: | Soumission financière (1 copie papier) |
| Section III: | Attestations (1 copie papier) |
| Section IV: | Renseignements supplémentaires (1 copie papier) |

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

- 2.7.1 utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- 2.7.2 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>). 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.

3.1 Section I: Soumission technique

- 3.1.1 Dans leur soumission technique, les soumissionnaires doivent démontrer leur compréhension des exigences énoncées dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires doivent démontrer leur capacité et décrire leur approche de manière complète, concise et claire pour effectuer les travaux.
- 3.1.2 La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée,

énoncés à l'annexe C. Il ne suffit pas de répéter l'énoncé de la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande aux soumissionnaires de traiter et de présenter les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation dans les mêmes rubriques. Pour éviter les doublons, les soumissionnaires peuvent se référer à différentes sections de leurs offres en identifiant le numéro de paragraphe et de page spécifique où le sujet a déjà été traité.

3.2 Section II: Soumission financière

- 3.2.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens conformément à l'appendice 1 de l'annexe B - Base de paiement. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.
- 3.2.2 Les coûts unitaires fermes soumis pour les vêtements et les chaussures non opérationnels ne doivent pas inclure les coûts indirects du soumissionnaire.
- 3.2.3 Le besoin ne propose pas d'atténuer les risques liés à la fluctuation du taux de change. Les demandes d'atténuation du risque de fluctuation du taux de change ne seront pas prises en compte. Toutes les soumissions, comprenant une telle disposition, rendront la soumission non recevable.

3.3 Section III: Attestations

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

3.4 Section IV: Renseignements supplémentaires

- 3.4.1 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde

Tel qu'indiqué à la Partie 6 - Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau /
d'appartement Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip Pays

L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

3.4.2 Origine des travaux (Articles du GSV)

Pour chaque vêtement énuméré à l'appendice 1 de l'annexe B, les soumissionnaires doivent indiquer le(s) nom(s) du ou des pays où l'article est coupé, ou tricoté, et ou cousu, et ce que les travaux soient exécutés par le soumissionnaire ou l'un de ses sous-traitants.

Les informations suivantes doivent être fournies pour chaque élément :

MCS Numéro d'article : _____

Pays : _____

Les soumissionnaires doivent ajouter des lignes supplémentaires s'il y a plus d'un fabricant ou un pays par article.

Veuillez utiliser la liste d'item Origine des travaux disponible en attachement pour répondre à la section 3.4.2

PARTIE 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1.1 Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques, techniques et financiers. L'évaluation se déroulera par phases, conformément au Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP), décrit ci-dessous. Si une soumission est jugée non recevable, elle ne sera pas évaluée à la prochaine étape.

4.1.2 Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les offres.

4.2.1 Critères d'évaluation technique

4.2.1.1 Les critères d'évaluation obligatoires et cotés sont décrits à l'annexe F.

4.2.2 Critères d'évaluation financière

4.2.2.1 Les soumissionnaires doivent proposer un prix unitaire ferme pour tous les vêtements et chaussures non opérationnels énumérés à l'appendice B-1 conformément à l'annexe B.

4.2.2.2 Le prix de la soumission sera évalué en dollars canadiens, excluant les taxes applicables, les droits de douane et les taxes d'accise canadiens.

4.3 Processus de conformité des soumissions en phases

4.3.1 (19-07-2018) Généralités

- (a) Pour ce besoin, le Canada applique le PCSP tel que décrit ci-dessous.
- (b) Nonobstant tout examen par le Canada aux phases I ou II du Processus, les soumissionnaires sont et demeureront les seuls et uniques responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'assume, en vertu de cet examen, aucune obligation ni de responsabilité envers les soumissionnaires de relever, en tout ou en partie, toute erreur ou toute omission, dans les soumissions ou en réponse à toute communication provenant d'un soumissionnaire.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT QUE LES EXAMENS LORS DES PHASES I ET II DU PRÉSENT PROCESSUS NE SONT QUE PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS QU'UNE SOUMISSION SOIT NÉANMOINS JUGÉE NON RECEVABLE À LA PHASE III, ET CE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AUX PHASES I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION AURAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE PHASE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES PHASES. LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE MALGRÉ LE FAIT QU'IL AIT FOURNI UNE RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (TEL QUE CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) QU'IL EST POSSIBLE QUE CETTE RÉPONSE NE SUFFISE PAS POUR QUE SA SOUMISSION SOIT JUGÉE CONFORME AUX AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.

- (c) Le Canada peut, à sa propre discrétion et à tout moment, demander et recevoir de l'information de la part du soumissionnaire afin de corriger des erreurs ou des lacunes administratives dans sa soumission, et cette nouvelle information fera partie intégrante de sa soumission. Ces erreurs pourraient être, entre autres : une signature absente; une case non cochée dans un formulaire; une erreur de forme; l'omission d'un accusé de réception, du numéro d'entreprise

d'approvisionnement ou même les coordonnées des personnes-ressources, c'est-à-dire leurs noms, leurs adresses et les numéros de téléphone; ou encore des erreurs d'inattention dans les calculs ou dans les nombres, et des erreurs qui n'affectent en rien les montants que le soumissionnaire a indiqué pour le prix ou pour tout composant du prix. Ainsi, le Canada a le droit de demander ou de recevoir toute information après la date de clôture de l'invitation à soumissionner uniquement lorsque l'invitation à soumissionner permet ce droit expressément. Le soumissionnaire disposera alors d'un délai indiqué pour fournir l'information requise. Toute information fournie hors délais sera refusée.

- (d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003 (22-05-2018) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, ni le droit du Canada de demander ou d'accepter toute information pendant la période de soumission ou après la clôture de cette dernière, lorsque la demande de soumissions confère expressément ce droit au Canada, ou dans les circonstances décrites au paragraphe (c).
- (e) Le Canada enverra un Avis ou un REC selon la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit soumettre sa réponse par la méthode stipulée dans l'Avis ou le REC. Les réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure qu'elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'Avis ou le REC et à l'adresse qui y figure. Un courriel de réponse autorisé dans l'Avis ou le REC est réputé reçu par le Canada à la date et à l'heure auxquelles il a été reçu dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans l'Avis ou le REC. Un Avis, ou un REC, envoyé par le Canada au soumissionnaire à l'adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est réputé avoir été reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'assume aucune responsabilité envers les soumissionnaires pour les soumissions retardataires, peu importe la cause.

4.3.2 (13-03-2018) Phase I: Soumission financière:

- (a) Après la date et l'heure de clôture de cette demande de soumissions, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle comporte une soumission financière et si celle-ci contient toute l'information demandée par la demande de soumissions. L'examen par le Canada à la phase I se limitera à déterminer s'il y manque des informations exigées par la demande de soumissions à la soumission financière. Cet examen n'évaluera pas si la soumission financière répond à toute norme ou si elle est conforme à toutes les exigences de la demande.
- (b) L'examen par le Canada durant la phase I sera effectué par des fonctionnaires du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada.
- (c) Si le Canada détermine, selon sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou qu'il manque toutes les informations demandées dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.
- (d) Pour les soumissions autres que celles décrites au paragraphe (c), Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (« Avis ») identifiant où la soumission financière manque d'informations. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été jugée recevable selon les exigences examinées lors de la phase I ne recevra pas d'Avis. De tels soumissionnaires n'auront pas le droit de soumettre de l'information supplémentaire relativement à leur soumission financière.
- (e) Les soumissionnaires qui ont reçu un Avis bénéficieront d'un délai indiqué dans l'Avis (la « période de grâce ») pour redresser les points indiqués dans l'Avis en fournissant au Canada, par écrit, l'information supplémentaire ou une clarification en réponse à l'Avis. Les réponses reçues après la fin de la période de

grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans l'avis.

- (f) Dans sa réponse à l'Avis, le soumissionnaire n'aura le droit de redresser que la partie de sa soumission financière indiquée dans l'Avis. Par exemple, lorsque l'Avis indique qu'un élément a été laissé en blanc, seule l'information manquante pourra ainsi être ajoutée à la soumission financière, excepté dans les cas où l'ajout de cette information entraînera nécessairement la modification des calculs qui ont déjà été présentés dans la soumission financière (p. ex. le calcul visant à déterminer le prix total). Les rajustements nécessaires devront alors être mis en évidence par le soumissionnaire et seuls ces rajustements pourront être effectués. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.
- (g) Toute autre modification apportée à la soumission financière soumise par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et sera rejetée. Aucun changement ne sera autorisé à une quelconque autre section de la soumission du soumissionnaire. L'intégralité de l'information soumise conformément aux exigences de cette demande de soumissions en réponse à l'Avis remplacera **uniquement** la partie de la soumission financière originale telle qu'autorisée ci-dessus et sera utilisée pour le reste du processus d'évaluation des soumissions.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission financière est recevable pour les exigences examinées à la phase I, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas jugée recevable au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.
- (i) Seules les soumissions jugées recevables conformément aux exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada seront examinées à la phase II.

4.3.3 (13-03-2018) Phase II : Soumission technique

- (a) L'examen par le Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de la soumission technique afin de vérifier si le soumissionnaire a respecté toutes les exigences obligatoires d'admissibilité. Cet examen n'évalue pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la soumission. Les exigences obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires tels qu'ainsi décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas identifiés dans la demande de soumissions comme faisant partie du PCSP ne seront pas évalués avant la phase III.
- (b) Le Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire REC précisant les exigences obligatoires d'admissibilité que la soumission n'a pas respectée. Un soumissionnaire dont la soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II recevra un REC qui précisera que sa soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II. Le soumissionnaire en question ne sera pas autorisé à soumettre des informations supplémentaires en réponse au REC.
- (c) Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée dans le REC (« période de grâce ») pour remédier à l'omission de répondre à l'une ou l'autre des exigences obligatoires d'admissibilité inscrites dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des informations supplémentaires ou des clarifications en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf, dans les

circonstances et conditions expressément prévues par le REC.

- (d) La réponse du soumissionnaire doit adresser uniquement les exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le rapport d'évaluation de conformité (REC) et considérées comme non accomplies, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Toutefois, dans le cas où une réponse aux exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le REC entraînera nécessairement la modification d'autres renseignements qui sont déjà présents dans la soumission, les rajustements nécessaires devront être mis en évidence par le soumissionnaire. La réponse au REC ne doit pas inclure de changement à la soumission financière. Toute autre information supplémentaire qui n'est pas requise pour se conformer aux exigences ne sera pas prise en considération par le Canada.
- (e) La réponse du soumissionnaire au REC devra spécifier, pour chaque cas, l'exigence obligatoire d'admissibilité du REC à laquelle elle répond, notamment en identifiant le changement effectué dans la section correspondante de la soumission initiale, et en identifiant dans la soumission initiale les modifications nécessaires qui en découlent. Pour chaque modification découlant de la réponse aux exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le REC, le soumissionnaire doit expliquer pourquoi une telle modification est nécessaire. Il n'incombe pas au Canada de réviser la soumission du soumissionnaire; il incombe plutôt au soumissionnaire d'assumer les conséquences si sa réponse au REC n'est pas effectuée conformément au présent paragraphe. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.
- (f) Tout changement apporté à la soumission par le soumissionnaire en dehors de ce qui est demandé, sera considéré comme étant de l'information nouvelle et ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, intégralement et **uniquement** la partie de la soumission originale telle qu'elle est autorisée dans cette section.
- (g) Les informations supplémentaires soumises pendant la phase II et permises par la présente section seront considérées comme faisant partie de la soumission et seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les exigences obligatoires admissibles. Celles-ci ne seront utilisées à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter ou diminuer les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans les avantages de telles informations additionnelles. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré conforme sera évalué à la phase II afin de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire n'avait pas soumis les renseignements supplémentaires en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire admissible et les renseignements supplémentaires soumis par le soumissionnaire lieront le soumissionnaire dans le cadre de sa soumission, mais la note originale du soumissionnaire, qui était inférieure à la note minimum obligatoire pour ce critère obligatoire admissible, ne changera pas, et c'est cette note originale qui sera utilisée pour calculer les notes pour la soumission.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission est recevable pour les exigences examinées à la phase II, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas jugée recevable selon des exigences examinées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.
- (i) Uniquement les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II

et à la satisfaction du Canada seront ensuite évaluées à la phase III.

4.3.4 (13-03-2018) Phase III : Évaluation finale de la soumission

- (a) À la phase III, le Canada complétera l'évaluation de toutes les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les exigences d'évaluation technique et financière.
- (b) Une soumission sera jugée non recevable et sera rejetée si elle ne respecte pas toutes les exigences d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

4.4 Base de Sélection

4.4.1 Base de Sélection

Compte tenu des besoins opérationnels et du désir du Canada de se doter d'une capacité opérationnelle, une méthode de sélection reposant sur le «Coût le plus bas par point » sera utilisée. Avec cette méthode de sélection des contractants, le prix total de la soumission est divisé par le nombre total de points correspondants obtenus par le soumissionnaire pour sa soumission technique. Cela détermine le coût par point de chaque soumissionnaire. La soumission recevable avec le coût plus bas par point sera recommandée pour l'attribution du contrat.

4.4.2 Prix Total de la Soumissions

- a. L'examen sera mené par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC);
- b. Pour établir le prix total des propositions à des fins d'évaluation seulement, chaque coût unitaire par article inscrit à l'appendice 1 de l'annexe B sera multiplié par la quantité annuelle estimée de l'article en question pour obtenir l'ensemble des coûts unitaires. Le prix total de la proposition sera établi en multipliant l'ensemble des coûts unitaires par les frais de gestion (FG) offert.
- c. Formule: (toutes les CUPA x quantités estimée par an) x (FG) = prix total de la soumission;
- d. La formule est uniquement à des fins d'évaluation et les quantités d'évaluation des offres ne doivent pas être interprétées comme une garantie d'utilisation réelle.

4.5 Méthode de Sélection

4.5.1 Pour être déclarée recevable, une offre doit:

- a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
- c. obtenir la note de passage minimale de 70% indiquée à l'annexe F.

4.5.2 Les soumissions ne répondant pas aux alinéas 4.5.1 (a) et (b) et (c) à la fin de l'évaluation de la soumission technique seront déclarées non recevables et ne seront plus prises en considération.

4.6 Coût le plus bas par point

4.6.1 Pour établir le score du cout le plus bas par point, chaque prix total de l'offre

recevable sera divisé en nombre total de points pondérés acquis pour la soumission technique.

4.6.2 Évaluation financière :

Le prix total de la soumission sera déterminé selon la méthode décrite à la section 4.4.2.

4.6.3 Calcul - Plus bas cout par point recevables

Le tableau ci-dessous illustre un exemple où les trois offres sont recevables et où la sélection de L'entrepreneur est déterminée par le coût par point le plus bas.

REMARQUE: Les points pondérés seront arrondis à deux décimales.

| | Bidder 1 | Bidder 2 | Bidder 3 |
|--|--|-------------------|-------------------|
| Note technique maximale | Maximum 740 points, minimum pass mark of 520 | | |
| Score technique global | 520 | 600 | 650 |
| Prix total de l'offre selon le Section 4.4.2 | \$55,000.00 | \$50,000.00 | \$45,000.00 |
| Coût le plus bas par point | $550/520$ = 1.06 | $500/600$ =.83 | $450/650$ =.69 |
| Classification Finale | 3 ^{ieme} | 2 ^{ieme} | 1 ^{er} |

Le soumissionnaire 3 sera recommandé pour l'attribution du contrat.

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>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus

d'approvisionnement.

5.1.2 Attestation d'achat éthique

Le document Considérations éthiques pour l'achat de vêtements qui est joint à la présente demande de soumissions à l'annexe « 2 » de la Partie 5 est intégré par renvoi à la demande de soumissions et en fait partie intégrante. Le soumissionnaire doit se conformer au document d'attestation.

En présentant une soumission en réponse à la présente demande de soumissions, le soumissionnaire atteste :

- a. qu'il a lu et comprend le document d'attestation lié à la présente demande de soumissions;
- b. qu'il comprend que les huit droits fondamentaux de la personne et des travailleurs établis dans le document d'attestation doivent être respectés, sans quoi une soumission peut être déclarée non recevable ou le contrat peut être résilié.

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>), 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>).

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 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. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

5.2.3.2 Études et expérience

Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur ou si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

6.1.1 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 7 – 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 7 – 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;
- d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.

6.1.2 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>).

6.2 Capacité financière

Clause du Guide des CUA A9033T (2012-07-16) Capacité Financière

6.3 Exigences en matière d'assurance

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à les clauses du contrat subséquent. Si l'information n'est pas fournie dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer à cette exigence. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l'exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

PARTIE 7 – 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.

7.1 Énoncé des travaux

7.1.1 L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux reproduit à l'annexe «A».

7.2 Autorisation de tâches

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

7.2.1 Processus d'autorisation des tâches

1. Le responsable du projet fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du formulaire « Autorisation de tâches » de l'annexe «E».
2. L'AT 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 et les méthodes de paiement applicables, comme le précise le contrat.
3. Dans les 20 jours civils suivant la réception de l'AT, l'entrepreneur doit fournir au responsable de projet 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 responsable de projet. L'entrepreneur reconnaît qu'avant la réception d'une AT le travail effectué sera à ses propres risques.

7.2.2 Limite d'autorisation de tâches

Le responsable de projet peut autoriser les autorisations de tâches individuelles jusqu'à une limite de 25,000.00\$, les taxes applicables incluses, y compris toutes révisions.

Une autorisation de tâches qui dépasserait cette limite doit être autorisée par l'autorité contractante avant d'être émise.

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

Clause du Guide des CCUA B9031C (2011-05-16) Obligation du Canada - Portion des travaux réalisée au moyen d'autorisations de tâches.

7.3 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>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

7.3.1 Conditions générales

2030 (2018-06-21), Conditions générales - besoins plus complexes de biens, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3.2 Conditions générales supplémentaires

Ces conditions supplémentaires sont incorporées par référence et font partie du contrat:

4008 (2008-12-12) Renseignements personnels
4007 (2010-08-16) Canada détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux
A9122C (2008-05-12), Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

7.4 Exigences relatives à la sécurité

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, ainsi qu'une cote de protection et de production des documents approuvées au niveau **PROTÉGÉ A**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)**.
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de **FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ A**.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
 - 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 D;
 - b) le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

7.5 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde

- 7.5.1 Lorsque des mesures de sauvegarde sont nécessaires pour réaliser les travaux, l'entrepreneur doit diligemment tenir à jour les renseignements relatifs à ses installations ou à ses locaux, et ceux des individus proposés pour les adresses suivantes :

Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau /
d'appartement Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip Pays

7.6 Durée du contrat

7.6.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au _____ inclusivement.
*(sera complété à l'attribution du contrat)

7.6.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) années 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 soixante (60) 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.

7.7 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

"Le présent marché est assujéti à l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut, à l'Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'in, à l'Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et Métis du Sahtu, à l'Entente sur les revendications territoriales et l'autonomie gouvernementale des Tlicho, à la Convention définitive des Inuvialuit, à la Première nation Vuntut Gwich'in, aux Premières nations Nacho Nyak Dun et Teslin Tlingit Council, à Champagne et Aishihik, à Little Salmon et Carmacks First Nation et à Selkirk, Première nation Tr'ondëk Hwëch'in, Conseil des Ta'an Kwach'an, Première nation de Kluane, Première nation de Kwanlin Dun, Première nation de Carcross/Tagish, Accord définitif Maa-nulth, Accord définitif Nisga'a, Accord définitif Tsawwassen, Convention de la Baie James et du Nord québécois, Accord du Nord-Est québécois, Accord sur les revendications territoriales des Inuits du Nunavik, Entente sur la région marine Eeyou, Entente sur les revendications territoriales des Inuit du Labrador."

7.8 Responsables

7.8.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est: Nom :

William Sinka
Specialiste en approvisionnement
Travaux publics et Services gouvernementaux
Canada Direction générale des approvisionnements
Division des Vêtements et Textiles L'Esplanade Laurier, Tour est, 7^e étage 140 rue O'Connor
Ottawa, Ont, K1A 0R5 Téléphone : 613- 410-6806
Courriel : william.sinka@tpsgc.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

instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

TA

7.8.2 Le responsable de projet est :

*(sera complété à l'attribution du contrat)

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu 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 peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

7.8.3 Représentant de l'entrepreneur

Nom : _____

Titre : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

7.9 Paiement

7.9.1 Base de paiement

L'entrepreneur sera payé conformément à l'Annexe B. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

7.9.2 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser le Coût total estimatif du contrat. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme:
 - a. lorsque 75 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.

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

7.9.3 Limite de prix

Clause du Guide des CCUA C6000C (2017-08-17), Limite de prix

7.9.4 Paiements multiples

Clause du Guide des CCUA H1001C (2008-05-12), Paiement multiples

7.9.5 Vérification discrétionnaire des comptes

Clause du Guide des CCUA C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

7.9.6 Vérification du temps

Clause du Guide des CCUA C0710C (2007-11-30), Vérification du temps et du prix contractuel
Clause du Guide des CCUA C0711C (2008-05-12), Contrôle du temps

7.9.7 Paiement électronique de factures – Contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'instrument de paiement électronique suivant:

- a. Dépôt direct (national et international) ;

7.10 Instructions de facturation

L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément aux documents 2030 (2018-06-21), Conditions générales - Marchandises de plus grande complexité et doit inclure les renseignements contenus à 7.10.1 :

7.10.1 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.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit:
 - a) Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'adresse suivante :

Gardes côtières du Canada
Address :
Ville :
À l'attention de :
Courriel: _____ (à être insérer au moment de l'attribution du contrat)
 - b) Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé "Responsables" du contrat.
 - c) L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés au consignataire pour attestation et paiement.

Toutes les factures sont accompagnées d'une feuille de calcul Excel détaillée sur laquelle figurent le numéro de facture, le centre de coût, CRM (au moment de la commande), le nom du centre de responsabilité, le numéro de commande, la date de commande, le prénom et le nom de famille de l'employé, le numéro de l'article, le NNO spécifique (taille), la description, la quantité, le prix unitaire, le sous-total, les taxes, le total, l'adresse et le code postal, la province, ainsi que la date et la destination de livraison.

7.10.2 Crédits :

Les crédits sont inclus dans le rapport des factures en suspens envoyé chaque mois par l'entrepreneur. Les crédits reçus pour les retours (ou pour d'autres raisons) sont appliqués aux factures qui ont un solde à payer pour le même CRM (ceci s'applique uniquement lorsque le solde dépasse le montant du crédit).

7.11 Expédition des marchandises :

- a. S'assurer que les articles sont fournis au fournisseur de services d'expédition en temps opportun.
- b. Utilisez une méthode d'expédition qui utilise un système de numéro de suivi pour toutes les commandes.
- c. Tous les envois effectués par l'entrepreneur doivent être expédiés selon une méthode qui garantit des délais d'expédition équivalents ou supérieurs à ceux du niveau de service " accéléré " offert par Postes Canada.
- d. Pour les lieux d'expédition dans le Nord du Canada (plus précisément Iqaluit, Inuvik, Yellowknife, Whitehorse), il faut utiliser une méthode d'expédition qui garantit des délais d'expédition qui, au minimum, sont équivalents à ceux de la " poste prioritaire " de Postes Canada.

7.11.1 Documents d'expédition :

- i. Informations complémentaires pour le bordereau de livraison :
 - a. Nom de l'employé qui a passé la commande
 - b. Gardes côtières du Canada (ou Canadian Coast Guard sur le bordereau d'expédition en ~~anglais~~)
 - c. Numéro de commande
 - d. Description des marchandises et taille(s) de chaque article expédié ;
 - e. Une case initiale (pour que l'employé confirme la réception)
 - f. Renseignements sur la politique de retour
 - g. Messages de GCC (préautorisés)
 - h. La quantité totale de chaque article en rupture de stock (ou non expédié) et la date de livraison prévue.

Également requis :

- ii. Une copie d'un formulaire d'ordonnance de retour contenant les renseignements suivants :
 - a. Nom de l'employé qui a passé la commande
 - b. Renseignements sur la façon de retourner les articles pour échange ou remboursement (à déterminer avec le chargé de projet de la GCC).
 - c. Numéro de commande
 - d. Date d'expédition
 - e. Numéro(s) d'article(s) ;
 - f. Nom(s) de l'article ;
 - g. Quantité Boîte vide retournée

- (ou méthode déterminée par le chargé de projet et l'entrepreneur de la GCC)
- h. Taille de l'article de remplacement demandé
 - i. Quantité de chaque article commandé ;
 - j. Taille(s) de chaque article commandé ;
 - k. Mesures indiquées dans le profil de l'employé
 - l. Renseignements sur la politique de retour
 - m. Boîte vide pour les commentaires

iii. Une étiquette d'ordonnance de retour prépayée

7.12 Vérification du temps et du prix contractuel

- 7.12.1 Le temps facturé et le prix contractuel des matériaux connexes utilisés peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada avant ou après que l'entrepreneur ait été payé. Si la vérification est effectuée après que l'entrepreneur a été payé, ce dernier devra rembourser, à la demande du Canada, tout paiement en trop.
- 7.12.2 Le temps facturé et l'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur utilisés peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada avant ou après que l'entrepreneur ait été payé. Si la vérification est effectuée après que l'entrepreneur a été payé, ce dernier devra rembourser, à la demande du Canada, tout paiement en trop.

7.13 Attestations et renseignements supplémentaires

7.13.1 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.

7.13.2 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.

7.14 Accès au site de Travail

Les représentants autorisés du Canada doivent avoir accès à tout site où les travaux sont exécutés et ce à tout moment pendant les heures de travail pour procéder à des examens et à des tests des travaux à leur convenance.

7.15 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur de l'Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.16 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document

qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- (a) les articles de la convention;
- (b) les conditions générales supplémentaires;
4008 (2008-12-12) Renseignements personnels
4007 (2010-08-16) Le Canada détient les droits de propriété intellectuelle sur
les renseignements originaux A9122C
- (c) les conditions générales;
2030 (2018-06-21), Conditions générales - besoins plus complexes de biens
- (d) l'annexe A, Énoncé des travaux (incluant tous les appendices);
- (e) l'annexe B, Base de paiement;
- (f) l'annexe C, Descriptions d'achat des articles et spécifications
- (g) l'annexe D, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- (h) l'annexe F, Critère d'Évaluation
- (i) l'annexe G, Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi;
- (j) les autorisations de tâches signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- (k) la soumission de l'entrepreneur datée du _____. (Sera compléter à l'attribution du Contrat)

7.17 Clauses du Guide des CCUA

Clause du Guide des CCUA D2001C (2007-11-30), Étiquetage
Clause du Guide des CCUA E0008C (2018-06-21), Définition de dépôt de garantie
Clause du Guide des CCUA A9113C (2014-11-27), Manipulation de renseignements personnels

7.18 Fourniture de tous les matériaux par l'entrepreneur

Il incombera à l'entrepreneur de se procurer tous les matériaux nécessaires à la fabrication de l'article (des articles) spécifié(s) dans les présentes. Les délais de livraison de l'article (des articles) en question prévoient le temps nécessaire à l'acquisition de ces matériaux.

7.19 Procédures pour la modification/altération de conception (mise à jour) B5001C

L'entrepreneur doit suivre les procédures suivantes pour toute modification/altération de conception proposé aux spécifications du contrat.

L'entrepreneur doit remplir la partie 1 du formulaire PWGSC-TPSGC 9038, Modification au modèle/écart, et en envoyer 1 copie au chargé de projet et une (1) copie à l'autorité contractante.

L'entrepreneur sera autorisé à procéder sur réception du formulaire signé par l'autorité contractante. Une modification au contrat sera émise afin d'incorporer la modification/altération de conception dans le contrat.

7.20 Sous-Traitants

En vertu de l'article 06 des Conditions générales 2030 - Conditions générales - besoins plus complexes de biens, les services des sous-traitants indiqués à l'annexe **(sera complété au contrat)** seront utilisés dans le cadre de l'exécution du contrat.

L'entrepreneur ne pourra avoir recours aux services que des sous-traitants dont le nom figure ci-dessus, à moins d'avoir obtenu la permission écrite de l'Autorité contractante.

7.21 Livraison Excédentaire

Une approbation préalable doit être obtenue de l'autorité contractante pour la livraison de toute quantité excédentaire par rapport à la quantité indiquée au contrat.

7.22 Échantillons de Pré-production

1. Dans les soixante jours (60) civils suivant l'avis d'adjudication du contrat, l'entrepreneur devra soumettre à l'acceptation du responsable technique un échantillon de présérie pour chacun des articles, accompagné de l'échantillon sous scellé, le cas échéant.
2. Les échantillons de pré-production devront être soumis quand: 1) il y a un changement au sous-traitant pendant la période du contrat; ou 2) il y a un changement majeur technique à un article; ou 3) quand un nouvel article est ajouté au contrat.
3. Si les premiers échantillons sont rejetés, l'entrepreneur doit soumettre des deuxièmes échantillons dans les 20 jours civils suivant l'avis du rejet par le responsable technique.
4. Si les échantillons de pré-production sont acceptés au complet, ou acceptés conditionnellement, l'entrepreneur doit procéder avec la production selon les besoins du contrat.
5. Lorsque le responsable technique rejettera les deuxièmes échantillons soumis par l'entrepreneur parce qu'ils ne répondent pas aux exigences contractuelles, le contrat pourra être résilié pour manquement.
6. L'entrepreneur doit effectuer toutes les inspections et tous les essais requis afin de vérifier si les exigences techniques indiquées dans le contrat sont respectées.
7. L'entrepreneur doit fournir les échantillons requis ainsi qu'une copie des rapports d'inspection et d'essai au responsable technique et/ou les attestations de conformités requis, frais de transport payés d'avance et sans frais pour le Canada.
8. Les échantillons soumis par l'entrepreneur demeureront la propriété du Canada.
9. Le responsable technique avisera l'entrepreneur par écrit, de l'acceptation conditionnelle, de l'acceptation ou du rejet des échantillons. Le responsable technique fournira une copie de cet avis à l'autorité contractante. L'avis d'acceptation conditionnelle ou d'acceptation ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité de respecter toutes les exigences des spécifications et toutes les autres conditions du contrat.
10. L'entrepreneur ne doit pas entreprendre ou continuer la production des articles visés par le présent contrat et, le cas échéant, ne doit pas faire de livraison en réponse à une commande, avant d'avoir reçu du responsable technique un avis indiquant que les échantillons sont acceptables. La fabrication du reste des articles prévus au contrat avant l'acceptation des échantillons se fera au risque de l'entrepreneur.

CERTIFICAT DE CONFORMITÉ - FABRICANT DES COMPOSANTS – DEFINITION

Un certificat de conformité est une attestation signée et datée par un agent compétent du fabricant des composants (p. ex., fermetures éclair, crochets et boucles, sangles). Le certificat doit attester spécifiquement que les composants offerts sont conformes aux spécifications ou aux données de fabrication comprises dans les exigences techniques.

Un certificat de conformité distinct doit être fourni pour chaque produit comme requis dans les spécifications. Le certificat de conformité doit être daté de moins de six mois de la date de la soumission de l'échantillon de pré-production.

L'entrepreneur doit noter que les copies de factures, de bons de commande et de certificats de conformité pour des produits ou composantes qui ne sont pas fabriqués par le certificateur ne peuvent pas être utilisées comme certificats de conformité.

CERTIFICAT DE CONFORMITÉ - TISSU – DEFINITION

Un certificat de conformité est un énoncé écrit par un agent compétent du fabricant du tissu attestant la conformité du produit à la spécification du contrat auquel il se réfère, en totalité ou en partie. Le certificat de conformité doit porter le sceau officiel de l'entreprise, doit être daté de moins de six mois de la date de la soumission de l'échantillon de pré-production, faire référence aux spécifications applicables et comporter la signature du représentant désigné de l'entreprise. Le Canada se réserve le droit de vérifier les déclarations formulées dans le certificat de conformité. Des résultats d'essais complets d'un laboratoire démontrant la conformité du produit seront acceptés en remplacement du certificat de conformité.

7.23 Assurance tous risques des biens

L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance «tous risques» pour protéger les biens de l'État dont il a la charge, la garde ou le contrôle, et dont le montant de la protection ne doit pas être inférieure à 3,000 000,00\$. La base d'évaluation des biens de l'État est le coût de remplacement (nouveau).

1. Demandes d'indemnité : L'entrepreneur doit aviser promptement le Canada de toute perte ou dommage à ses biens et doit superviser, investiguer et documenter les pertes ou dommages afin que les demandes d'indemnité soient correctement établies et payées.

2. La police d'assurance tous risques des biens doit comprendre les éléments suivants:

- a. Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- b. Bénéficiaire : Le Canada, selon ses intérêts et ses directives.
- c. Réconciliation des droits de subrogation : L'assureur de l'entrepreneur doit renoncer à tout droit de subrogation contre le Canada, représenté par la Garde côtière canadienne et par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada relativement à toute perte ou dommage aux biens, peu en importe la cause.

7.24 Canadian General Standards Board (CGSB) - Standards

A copy of the CGSB Standards referred to in the Contract is available and may be purchased from:

Canadian General Standards Board Sales Centre

Place du Portage III, 6B1

11 Laurier

Street

Gatineau,

Québec

Telephone: (819) 956-0425 or 1-800-665-CGSB (Canada

only) Fax: (819) 956-5740

E-mail: ncr.cgsb-ongc@pwgsc.gc.ca

CGSB Website: <http://www.pwgsc.gc.ca/cgsb/home/index-e.html>.

7.25 Vêtements éthiques

(a) La certification d'approvisionnement éthique intégrée à la date de clôture de la demande de soumissions est intégrée au contrat et en constitue une partie obligatoire. L'entrepreneur doit veiller au respect continu des dispositions de la certification d'approvisionnement éthique signée lors du processus de soumission pendant toute la durée du contrat.

(b) La clause relative à l'origine des travaux incorporée à la date de clôture de la demande de soumissions est intégrée au contrat et en constitue une partie obligatoire. Il incombe à L'entrepreneur de s'assurer de l'exactitude continue des informations sur l'origine du travail fournies avec sa soumission et doit immédiatement informer le Canada par écrit de tout changement concernant les informations fournies en vertu de la clause d'origine du travail pendant toute la durée du contrat. La certification est sujette à vérification par le Canada à tout moment de la période du contrat. Si la certification est jugée inexacte, le Canada peut déclarer une soumission non recevable ou un entrepreneur en défaut, que ce soit en connaissance de cause ou sans le savoir, au cours de la période considérée ou pendant la période du contrat. L'obligation permanente de maintenir cette certification est une obligation matérielle du contrat.

7.26 Garantie financière

1. L'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante une garantie financière dans les 20 jours civils suivant la date d'attribution du contrat. La garantie financière doit être sous la forme d'un dépôt de garantie tel qu'il est défini à la clause E0008C au montant de 500 000,00 \$ pour toute la période du contrat, incluant toute prolongation.
2. Si, pour une raison quelconque, le Canada ne reçoit pas le dépôt de garantie selon le montant établi ci-haut dans le délai prescrit, l'entrepreneur sera en défaut. Le Canada peut, à sa discrétion, conserver la garantie financière de soumission et accepter une autre soumission, rejeter toutes les soumissions ou émettre une nouvelle demande de soumissions.
3. Si le dépôt de garantie est sous forme d'obligations garanties par le gouvernement qui comprennent des coupons, tous les coupons non échus lorsque le dépôt de garantie est fourni doivent être attachés aux obligations. L'entrepreneur doit fournir des instructions écrites concernant le traitement des coupons qui viendront à échéance pendant que les obligations sont retenues à titre de garantie, lorsque ces coupons excèdent les exigences du dépôt de sécurité.
4. Si le dépôt de garantie est sous forme d'une lettre de change, le Canada déposera la lettre de change dans un compte ouvert au Fonds du revenu consolidé. Les lettres de change qui sont déposées au Fonds du revenu consolidé produiront des intérêts simples, calculés selon les taux qui sont en vigueur pendant la période où le dépôt de garantie est conservé. Ces taux sont publiés chaque mois par le ministère des Finances et correspondent au rendement moyen des bons du Trésor de quatre-vingt-dix (90) jours, moins 1/8 de 1 p. 100. L'intérêt sera versé annuellement ou, au moment où le dépôt de garantie est retourné à l'entrepreneur, si plus tôt. Toutefois, l'entrepreneur peut demander au Canada de conserver la lettre de change sans l'encaisser, dans ce cas aucun intérêt ne sera versé.
5. Le Canada peut convertir le dépôt de garantie pour son usage si les circonstances lui permettent de résilier le contrat pour manquement; cette action ne constitue toutefois pas la résiliation du contrat.
6. Lorsque le Canada convertit le dépôt de garantie :
 - a. le Canada utilisera la somme pour compléter les travaux selon les conditions du contrat, dans la mesure du possible, et toute balance sera retournée à l'entrepreneur à la fin de la période de garantie; et
 - b. si le Canada conclut un contrat pour compléter les travaux, l'entrepreneur :

- i. sera considéré avoir irrévocablement abandonné les travaux; et
 - ii. demeurera responsable des frais excédentaires pour l'achèvement des travaux si le montant du dépôt de garantie n'est pas suffisant à cette fin. « Frais excédentaires » désigne toute somme dépassant la partie du prix contractuel qui reste à payer en plus du montant du dépôt de garantie.
7. Si le Canada ne convertit pas le dépôt de garantie pour son usage avant la fin de la période du contrat, le Canada retournera le dépôt de garantie à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après cette date.
8. Si le Canada convertit le dépôt de garantie pour des raisons autre que la faillite, la garantie financière doit être réétablie à la valeur du montant mentionné ci-haut pour que ce montant soit et continu d'être disponible jusqu'à la fin de la période du contrat.

7.27 Définition de dépôt de garantie

Clause du Guide des CCUA E0008C (2018-06-21), Définition de dépôt de garantie

7.28 Dommages-intérêts fixés à l'avance

1. Si l'entrepreneur ne fournit pas les services de traitement des commandes sans erreur précisés dans le contrat, il s'engage à verser au Canada des dommages-intérêts forfaitaires équivalant à dix pour cent du prix unitaire (coût unitaire de l'article + majoration ferme de l'article) pour non-respect des spécifications de la commande énoncées dans l'énoncé des travaux. Le montant total des dommages-intérêts pour les services de traitement des commandes sans erreur ne doit pas dépasser dix pour cent du prix du contrat.
2. L'entrepreneur doit tenir un registre de tous les formulaires de retour aux fins des services de traitement des commandes sans erreur.
3. Si l'entrepreneur ne fournit pas les services de traitement des commandes dans les délais prévus au contrat, il s'engage à verser au Canada des dommages-intérêts forfaitaires correspondant à dix pour cent de chaque article uniforme qui ne respecte pas les délais de traitement des commandes prévus dans l'énoncé des travaux. Le montant total des dommages-intérêts pour les délais de traitement des commandes ne doit pas dépasser dix pour cent du prix du contrat.
4. L'entrepreneur doit calculer les dommages-intérêts pour non-respect des délais de traitement des commandes et des normes relatives aux services de traitement sans erreur et inclure ces calculs dans un rapport de prestation de services qui doit être fourni au Canada tous les trimestres.
5. L'entrepreneur doit fournir au Canada les rapports mentionnés à l'annexe 4, dont l'entrepreneur reconnaît qu'ils sont nécessaires pour calculer les dommages-intérêts fixés.
6. Un crédit pour les dommages-intérêts fixés doit être appliqué à la première facture par gestionnaire de centre de responsabilité (" GCR "), après l'avis écrit du chargé de projet, ainsi qu'à la facture finale à la fin du contrat.
7. Si l'entrepreneur omet d'appliquer un crédit pour dommages-intérêts fixés à la facture à la suite d'un avis écrit du chargé de projet, le Canada peut en tout temps et à sa seule discrétion calculer les dommages-intérêts fixés pour le non-respect de ses obligations relatives aux services de traitement des commandes sans erreur ou aux délais de traitement des

commandes et exiger que les crédits appropriés soient appliqués à la facture suivante, sous la supervision d'un gestionnaire de centre de coûts (" GCC "), puisque les factures sont consolidées en une ICN conformément au paragraphe 7.10 des clauses de la présente entente.

8. En plus de ce qui précède, le Canada aura le droit de retenir, de rembourser, de déduire ou de déduire des sommes d'argent qu'il doit en tout temps à l'entrepreneur, ou d'imputer sur celles-ci, les dommages-intérêts liquidés dus et impayés en vertu du présent article.
9. Les services fournis en vertu du contrat peuvent être assujettis à des dommages-intérêts pour les services de traitement des commandes sans erreur et les délais de traitement des commandes.
10. Le Canada et l'entrepreneur conviennent que les montants susmentionnés constituent leur meilleure estimation préalable des pertes subies par le Canada dans l'éventualité d'un tel manquement, et qu'ils ne constituent pas une pénalité et ne doivent pas être interprétés comme tels.
11. Toute omission par le Canada d'appliquer régulièrement cette clause ou de calculer les dommages-intérêts fixés après que l'entrepreneur ne l'a pas fait ne doit pas être interprétée comme une renonciation aux droits du Canada.
12. Aucune disposition du présent article ne doit être interprétée comme limitant les droits et recours dont le Canada pourrait autrement disposer en vertu du contrat ou en droit.

ANNEXE A

**ÉNONCÉ DES TRAVAUX (ET)
POUR
GARDES CÔTIÈRES DU CANADA
GESTION DE SOLUTIONS DE VÊTEMENTS**

Table des matières

- 1. Portée**
 - 1.1 Objectif**
 - 1.2 Contexte**
 - 1.3 Terminologie**
 - 1.4 Système d'allocation d'uniformes de la GCC**
 - 1.5 Historique des volumes d'utilisation**
- 2. Documents de référence**
- 3. Exigences**
- 4. Étendue des travaux**
 - 4.1 Services de conception et d'application technique**
 - 4.2 Services de fabrication**
 - 4.3 Processus d'assurance de la qualité**
 - 4.4 Gestion des stocks et de l'entreposage**
 - 4.5 Traitement et exécution des commandes**
 - 4.6 Retours des commandes**
 - 4.7 Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données**
 - 4.8 Production de rapports et indicateurs de rendement clés (IRC)**
 - 4.9 Service d'aide à la clientèle**
 - 4.10 Rappels de produits**
 - 4.11 Processus d'autorisation de tâches**
- 5. Livrables**
 - 5.1 Jalons et dates**
 - 5.2 Rapports et communication**
- 6. Contraintes**
 - 6.1 Articles d'uniforme restreints**
- 7. Normes de rendement et de service**
 - 7.1 Disponibilité du service d'aide à la clientèle**
 - 7.2 Livraison des commandes**
 - 7.3 Délais de traitement administratif**
- 8. Soutien du gouvernement**
- 9. Langue de travail**
- 10. Exigences de voyage**

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Liste des annexes

- Annexe 1 – Système d'allocation d'uniformes et l'échelle de distribution d'uniforme de la GCC
- Annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données
- Annexe 3 – Transition de début et de fin de contrat
- Annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés
- Annexe 5 – Classification des services professionnels
- Annexe 6 – Liste des codes de destinataire

1. Portée

La Garde côtière canadienne (GCC) est un organisme de service spécial qui fait partie du ministère des Pêches et des Océans Canada. La GCC veille à la sécurité et à la prospérité du Canada par la prestation de services essentiels à la communauté maritime, ce qui comprend la gestion des voies navigables, les aides à la navigation, la recherche et le sauvetage, l'intervention environnementale, le déglacage (escorte et lutte contre les inondations) ainsi que les services de communication et de trafic maritimes. La GCC joue également un rôle important sur le plan de la sécurité maritime et fournit et exploite la flotte civile du gouvernement fédéral.

Bien que ces services soient fournis directement à la communauté maritime, la sécurité et l'accessibilité des voies navigables demeurent essentielles pour tous les Canadiens. Le transport de milliards de dollars de marchandises, chaque année, par les voies navigables du Canada est essentiel au maintien de la prospérité du pays. Plusieurs collectivités nordiques isolées dépendent de la GCC pour le réapprovisionnement des biens essentiels, comme les matériaux de construction, les véhicules, l'équipement, la nourriture et le carburant, puisqu'elles n'ont pas accès à un service commercial et que seuls des brise-glaces permettent d'y accéder en toute sécurité et effectuer le réapprovisionnement en vrac de ces articles.

Les actions de la GCC, notamment la coordination de l'intervention, la fourniture de l'équipement et la participation aux opérations de nettoyage (en cas d'incident de pollution environnementale), sont essentielles pour prévenir ou atténuer les dommages à long terme. Dans de nombreux cas, l'aide rapide à un navire en détresse permettra de prévenir un incident de pollution environnementale.

Sur une base régulière, la GCC vient en aide ou s'associe à de nombreux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à des établissements scientifiques et à des établissements d'enseignement à l'échelle nationale et internationale pour mener des recherches scientifiques, des expéditions de cartographie du fond marin, etc.

La GCC collabore avec divers organismes d'application de la loi nationaux pour les aider dans leurs efforts visant à contrer la migration clandestine, la pêche illégale et d'autres activités illégales, et à promouvoir la sécurité maritime.

1.1 Objectif

La solution d'habillement gérée de la GCC doit comprendre la conception d'uniformes, les services professionnels, la fabrication ou la sous-traitance, la gestion et l'entreposage des stocks, le traitement des commandes et l'approvisionnement, ce qui comprend la distribution, les services de gestion des données relatives au programme et l'assurance de la qualité, la facturation, le service à la clientèle et la surveillance du site Web. L'objectif est de voir à ce que les employés de la GCC aient accès rapidement aux vêtements, aux accessoires et à l'équipement de protection individuelle appropriés dont ils ont besoin selon leurs rôles et responsabilités particuliers au sein de la GCC, et est obligatoire pour qu'ils puissent exécuter leur travail correctement et en toute sécurité.

À l'appui de la fonction de gestion des commandes d'uniformes de la GCC, la GCC doit avoir accès au système de commande de l'entrepreneur, accessible sur le Web en tout temps, à l'exception des courtes périodes de maintenance convenues à l'avance entre l'entrepreneur et la GCC. La GCC n'hébergera pas le site Web servant aux commandes dans les locaux du gouvernement et ne fera pas appel aux employés du gouvernement pour en assurer le soutien et la gestion.

1.2 Contexte

La GCC représente un symbole important de la souveraineté canadienne, particulièrement dans les régions éloignées nordiques. La GCC s'acquitte de ses responsabilités grâce à une main-

d'œuvre comptant environ 5 000 employés, dont approximativement 3 150 employés en uniforme qui fournissent des services à près de 107 lieux de travail à terre dotés en personnel, à bord de 118 navires et de 4 aéroglisseurs, de nombreux petits navires et de 22 hélicoptères.

1.3 Terminologie

La liste des définitions et acronymes qui suit s'applique au présent énoncé des travaux, dont elle constitue une section. Cette liste n'est pas exhaustive; elle vise plutôt à favoriser une bonne compréhension des principaux termes employés dans le présent énoncé des travaux.

| Terme / acronyme | Définition |
|----------------------------------|--|
| Commande en lot | Articles d'uniforme généralement achetés en grande quantité. |
| Expédition en lot | Une expédition renfermant plus d'une (1) commande, et tous les envois qui sont destinés à une même adresse le même jour. |
| Stocks appartenant au Canada | Articles appartenant au gouvernement du Canada, sous la forme de matières premières ou de produit fini. |
| Code de destinataire | Un code d'adresse client à cinq caractères qui est utilisé comme emplacement pour effectuer les livraisons. |
| CR | Centre de Responsabilité. Un code à cinq chiffres qui fait partie de la codification financière de la GCC. Chaque gestionnaire de centre de responsabilité se voit attribuer un centre de coûts dont il gère le budget et à partir duquel il autorise les paiements. |
| GCR | Gestionnaire de centre de responsabilité. Ces gestionnaires délégués ont un pouvoir de signature en matière financière et un pouvoir décisionnel sur les questions opérationnelles. |
| PSF | Pouvoir de signature en matière financière |
| RH | Ressources humaines |
| Système d'allocation d'uniformes | La méthode adoptée par GCC pour gérer l'allocation des uniformes pour chaque employé. L'allocation débute par une trousse initiale (choix de vêtements), puis les employés passent à une allocation annuel. |
| Entrepreneur attitré | L'entrepreneur sortant. |
| PIE | Plan d'inspection et d'essai |
| IRC | Indicateurs de rendement clés |
| MA | Majoration de l'article |
| CUA | Coût unitaire de l'article |

| | |
|--|--|
| Fabriqué sur mesure | Article d'uniforme pour lequel un employé a besoin d'une taille spéciale. |
| Fabriqué sur commande | Articles qui sont produits par l'entrepreneur quand une commande est effectuée. Ces articles nécessitent généralement des éléments d'identification particuliers (p. ex. insignes), ce qui signifie qu'on n'en tient généralement pas de stocks ou qu'on ne tient que des stocks sans identifiants pour ces articles. |
| Défauts de fabrication | Les défauts de fabrication englobent tous les articles qui ne sont pas livrés conformément aux modalités du contrat et qui ne sont pas acceptés et approuvés par le chargé de projet. |
| NNO | Numéro de nomenclature OTAN. Le NNO est un code numérique à 13 chiffres servant à identifier tous les articles d'approvisionnement uniformisés reconnus par tous les pays de l'OTAN. |
| Délais de traitement des commandes | Les délais de traitement des commandes sont déterminés et évalués en tenant compte du temps qui s'écoule entre le moment où l'employé de la GCC effectue la commande (temps enregistré dans le Système de commande d'uniformes en ligne de et de gestion de la base de données de l'entrepreneur) et le moment où la commande est reçue par l'entité d'expédition de l'entrepreneur. |
| GCC | Gardes côtières du Canada |
| Devis techniques des articles d'uniforme de la GCC | Exigences minimales de dessin et de fabrication déterminées par la GCC pour chaque article d'uniforme en ce qui a trait à l'étiquetage, à l'emballage, à la/aux couleur(s) des vêtements, à la/aux matière(s) utilisée(s), aux instructions en matière de couture et à la taille. |
| EPS | Échantillon de présérie. Un échantillon physique de l'article d'uniforme qui sera produit ou acquis auprès d'un fournisseur et qui doit être approuvé avant la fabrication. |
| CIDP | Code d'identification de dossier personnel |
| Administrateurs du programme | Employés désignés par GCC pour l'administration du Programme national de l'uniforme. |
| Chargé de projet | Le représentant de la GCC pour qui les travaux sont réalisés dans le cadre du contrat et qui est responsable de toutes les questions touchant le volet technique des travaux prévus dans le contrat. |
| Commande régulière | Une commande régulière ne comporte aucune exigence spéciale en ce qui a trait à la livraison ou à la taille. Ces commandes sont soumises normalement par le biais du site Web de commande. |

| | |
|--|--|
| ARM | Autorisation de retour de marchandises |
| Échantillon scellé | Échantillon physique de prototype visant à démontrer la conception d'un article d'uniforme à titre de référence. Peut être présenté aux soumissionnaires avant l'attribution du contrat. |
| Date de commencement de la prestation des services | La prestation des services s'amorce lorsque la phase 1 (transition de début de contrat) est entièrement terminée et approuvée et que la phase 2 commence. La phase 2 est appelée « prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes ». |
| ET | Énoncé des travaux |
| Échantillon de style | Échantillon physique de prototype, composé du tissu désiré et dans le style voulu, visant à présenter ou à mettre à l'essai sur le terrain un dessin nouveau ou révisé d'un article d'uniforme. Ces échantillons sont fournis au GCC par l'entrepreneur pour être approuvés avant l'élaboration d'un échantillon de présérie. |
| Successeur | Le nouvel entrepreneur. |
| Autorisation de tâches (AT) | Un formulaire utilisé pour la prestation des services professionnels sur demande énoncés dans l'ET |
| Transition de début de contrat | Le processus par lequel la prestation des services est transférée de l'entrepreneur attitré au successeur. |
| Stocks de transition de début de contrat | Les stocks d'articles d'uniforme appartenant au Canada qui sont expédiés au successeur. |
| Transition de fin de contrat | Le processus par lequel l'entrepreneur attitré se retire de la prestation des services au profit du successeur. |
| Articles d'uniforme restreints | Articles portant la signature de la GCC, le mot-symbole « Canada », et(ou) l'emblème (héraldique). Les articles d'uniforme classés comme articles faisant l'objet de restrictions sont soumis à un entreposage sécurisé et à une destruction ou à un recyclage sécurisé plutôt qu'à une mise au rebut. |
| Profil d'utilisateur | Renseignements relatifs à un employé de la GCC dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur, comprenant notamment les éléments suivants : nom d'utilisateur, mot de passe, numéro d'identification, poste, lieu de livraison, gestionnaire de centre de coûts, dotation des uniformes, profil linguistique, codage financier et mesures de l'uniforme. |

| | |
|------------------------------|---|
| Échantillon de style virtuel | Croquis électronique ou maquette illustrée d'un dessin de vêtement proposé qui montre son aspect général et son ajustement, dans le but de présenter un dessin nouveau ou révisé d'un article d'uniforme, remis au GCC par l'entrepreneur pour approbation du dessin initial avant l'élaboration d'un échantillon de style. Il s'accompagne souvent d'échantillons de tissu et de couleurs. |
| Travaux | Les travaux décrits dans l'énoncé des travaux. |

1.4 Système d'allocation d'uniformes de la GCC

GCC utilise un système d'allocation d'uniformes par vêtement. Voir l'annexe 1 – Système d'allocation d'uniformes et l'échelle de distribution d'uniforme de la GCC pour obtenir des renseignements détaillés.

1.5 Historique des volumes d'utilisation

Des articles d'uniforme sont commandés et doivent être fournis de façon régulière tout au long de l'année pour remplacer les articles usés. Des troussees initiales sont commandées pour les nouveaux employés tenus de porter un uniforme.

Les activités de la GCC se déroulent tout au long de l'année.

Les niveaux réels de commandes d'uniformes devraient varier en fonction des besoins opérationnels.

2. Documents de référence

Les documents suivants permettent d'orienter la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes.

- *Loi sur les langues officielles* : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/page-1.html>
- *Loi sur la protection des renseignements personnels* : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/page-1.html>
- *Loi sur l'accès à l'information* : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/page-1.html>
- *Politique sur la protection de la vie privée* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les renseignements électroniques* : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/page-1.html>
- *Norme sur l'accessibilité des sites Web du Secrétariat du Conseil du Trésor* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>
- *Politique sur l'accès à l'information* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>
- *Politique sur la gestion des technologies de l'information* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755>

- *Politique de communication du gouvernement du Canada* : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316>
- Politique visant à restreindre l'achat et l'utilisation de plastique à usage unique. A être téléchargé séparément et peut être trouvé à la section pièces jointes.

3. Exigences

La GCC a besoin des services suivants pour appuyer la prestation de son programme d'uniformes :

- a) Services de conception et d'application technique;
- b) Services de fabrication;
- c) Processus d'assurance de la qualité;
- d) Gestion des stocks et de l'entreposage;
- e) Traitement et exécution des commandes;
- f) Retours des commandes;
- g) Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données;
- h) Production de rapports et indicateurs de rendement clés (IRC);
- i) Service d'aide à la clientèle;
- j) Rappels de produits;
- k) Services sur demande par le biais d'une autorisation de tâches (p. ex. soutien à la formation, recyclage ou destruction sécuritaire des articles d'uniforme, modifications aux processus ou au système de commande, etc.)

4. Étendue des travaux

Les travaux visés par l'ET doivent être effectués conformément aux « phases » suivantes :

- Phase 1 : Transition de début de contrat;
- Phase 2 : Prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes;
- Phase 3 : Transition de fin de contrat.

Voir l'annexe 3 – Transition de début et de fin de contrat pour en savoir plus sur ces phases.

L'entrepreneur doit s'acquitter des tâches suivantes et fournir les services suivants durant les phases 2 et 3 du contrat :

4.1 Services de conception et d'application technique

Des services de conception et d'application technique seront nécessaires pendant toutes les phases du contrat, au fur et à mesure des besoins, et seront fournis par le biais d'une autorisation de tâches, tel qu'il est énoncé à la section 4.11.

- 4.1.1 L'entrepreneur doit mettre à la disposition de la GCC, sur demande, un dessinateur de vêtements et spécialiste des textiles (tel qu'il est défini à l'annexe 5 – Classification des services professionnels) qui travaillera avec la GCC pour rectifier les problèmes liés à la conception des vêtements et au caractère approprié des textiles en vue de faciliter le respect des exigences de fabrication et de conception du programme des uniformes, et fera des recommandations sur la conception des vêtements et l'amélioration des produits (p. ex. analyse des textiles, approvisionnement des textiles, broderies personnalisées, produits de recherche, etc.).

- 4.1.2 L'entrepreneur doit concevoir et mettre au point de nouveaux styles d'articles et des solutions de conception pour rectifier des problèmes des utilisateurs ou pour répondre à de nouveaux besoins, suivant les exigences continues de la GCC (p. ex. tissu, durabilité, couleur, style et identification de la GCC).
- 4.1.3 L'entrepreneur doit fournir, sur demande, des conseils et des recommandations sur la démarche à entreprendre pour fournir des articles d'uniforme répondant aux besoins des personnes ayant des exigences vestimentaires spéciales (c.-à-d. tissus de rechange pour les personnes ayant des allergies à un type de tissu ou à une teinture à tissu donné, ou ayant besoin d'une taille spéciale pour des raisons médicales, comme une mastectomie ou l'adaptation à une pompe à insuline, etc.).
- 4.1.4 L'entrepreneur doit, sur demande, établir ou modifier des modèles, des patrons, des processus ou des caractéristiques détaillées d'articles d'uniforme.
- 4.1.5 Pour toute nouvelle conception ou modification à un article d'uniforme existant, l'entrepreneur doit, avant d'aller de l'avant avec le développement d'un échantillon de style, soumettre pour approbation initiale au chargé de projet :
- a) un échantillon de style virtuel qui démontre l'ajustement proposé et le style de l'article, de même que des échantillons de tissu et de couleurs du matériel proposé, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception d'une demande à cette fin (p. ex. pour l'introduction ou la nouvelle conception d'un article) afin que le chargé de projet les approuve et y appose sa signature.
 - b) Le chargé de projet formulera des commentaires, des recommandations ou donnera son approbation pour chaque échantillon virtuel dans un délai de trente (30) jours ouvrables suivant la réception de l'échantillon de style virtuel et des échantillons de tissu et de couleurs de l'entrepreneur.
- 4.1.5.1 Une fois l'échantillon de style virtuel approuvé pour un article donné, l'entrepreneur doit, dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de l'approbation de l'échantillon de style virtuel, soumettre au chargé de projet des échantillons de style pour montrer le style, le tissu et la construction de tout nouvel élément proposé ou la modification d'articles d'uniforme dans le but de montrer les changements dans le tissu, les caractéristiques et les modes de fabrication par rapport aux vêtements courants.
- 4.1.5.2 Le chargé de projet fournira des commentaires, des recommandations ou son approbation à l'égard de chaque lot d'échantillons virtuels dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception, et l'entrepreneur devra incorporer les commentaires et les recommandations reçus dans d'autres échantillons de style ou dans des échantillons de présérie, selon ce que demandera la GCC.
- 4.1.5.3 L'entrepreneur doit soumettre ce qui suit avec chaque échantillon de style :
- i. une copie de toutes les données d'essai et d'autres documents montrant que sont respectées les exigences de fabrication des uniformes prescrites à la section 4.3 ci-dessous, y compris, mais non exclusivement, les caractéristiques et patrons détaillés de vêtements;
 - ii. un exemple d'étiquette indiquant clairement le numéro de vêtement, les caractéristiques du vêtement, le nom du vêtement et la date de la modification.
- 4.1.5.4 L'entrepreneur doit obtenir l'accord du chargé de projet de la GCCC pour chaque échantillon de style ou chaque modification apportée à un vêtement avant de passer à la réalisation du patron et de l'échantillon de présérie.

- 4.1.5.5 À la suite de l'approbation d'un échantillon de style par la GCC, l'entrepreneur doit procéder à l'élaboration et à la gradation du patron afin d'élaborer la fourchette complète des tailles pour le tableau des dimensions. Une fois terminés, tous les patrons et la gradation doivent être remis pour être intégrés à l'échantillon de style et aux spécifications détaillées du dessin de l'article d'uniforme en question.
- 4.1.5.6 Une fois qu'un échantillon de style est approuvé par écrit par la GCC, les devis techniques des uniformes sont finalisés et la GCC se réserve le droit de refuser tout vêtement non conforme aux devis techniques des uniformes approuvés par écrit, et il incombe entièrement à l'entrepreneur de respecter les exigences modifiées et approuvées par la GCC.
- 4.1.5.7 L'entrepreneur doit mettre en place un système de contrôle et de mise à jour électronique et manuel des patrons et des traceurs.
- 4.1.5.8 L'entrepreneur doit créer/mettre à jour les devis techniques des uniformes après que la GCC a approuvé tout article d'uniforme nouvellement dessiné (ou redessiné) ou toute exigence relative au tissu/au dessin, et il doit ensuite les transmettre au chargé de projet (exempts de toute étiquette de l'entrepreneur, image de marque ou tout nom de marque – p. ex. Velcro, Zipper, Gore-Tex, etc.), en anglais, dans les vingt (20) jours suivant la date à laquelle la GCC a approuvé le prix de l'article nouvellement dessiné ou modifié.

4.2 Services de fabrication

- 4.2.1 L'entrepreneur doit fabriquer ou sous-traiter la fabrication des articles d'uniforme conformément aux exigences définies dans les devis techniques des uniformes de la GCC (voir l'annexe C – Devis techniques des uniformes de la GCC).
- 4.2.2 La GCC se réserve le droit d'ajouter ou de retirer des articles d'uniforme, tel qu'il est décrit plus en détail à la section 3.5 de l'annexe 3 – Transition de début et de fin de contrat.
- 4.2.3 L'entrepreneur doit surveiller la quantité d'articles d'uniforme commandés qui n'entrent pas dans la fourchette des tailles régulières (c.-à-d. les commandes personnalisées) pour ajuster périodiquement le tableau des tailles régulières pour y inclure les articles dont la fréquence des commandes est de 5 % ou plus et qui n'entrent pas dans la fourchette existante.
- 4.2.4 Les procédures employées par l'entrepreneur pour mesurer la taille des articles doivent être uniformes, cohérentes et conformes aux normes de l'industrie canadienne (p. ex. tous les pantalons pour femme doivent être coupés de la même façon), pour que les employés puissent effectuer des commandes adéquates et pour réduire le nombre de retours de produits pour cause d'ajustement incorrect ou incohérent d'un style à l'autre.
- 4.2.5 L'entrepreneur doit veiller à ce que les articles d'uniforme soient étiquetés conformément à la norme de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) et conformément à toute instruction particulière indiquée dans les devis techniques d'un vêtement donné, dans les devis techniques des uniformes de la GCC (voir l'annexe C – Devis techniques des uniformes de la GCC).
- 4.2.6 L'entrepreneur doit s'assurer qu'il existe un processus permettant de faciliter les commandes d'articles faits sur commande et sur mesure.
- 4.2.7 L'entrepreneur doit mettre en place un système de contrôle et de mise à jour électronique et manuel des patrons et des traceurs.
- 4.2.8 Tous les vêtements fabriqués doivent respecter ou dépasser les normes de

l'échantillon de présérie approuvé pour le type d'élément d'uniforme en question.

4.3 Processus d'assurance de la qualité

4.3.1 Assurance de la qualité

L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque article d'uniforme qu'il envoie aux employés de la GCC soit conforme aux normes et aux exigences en matière de qualité définies dans la version la plus récente des devis techniques des uniformes de la GCC (annexe C), y compris les activités d'assurance de la qualité liées au produit fini, avant son expédition.

4.3.2 Plan d'inspection et d'essai

Pour chaque article d'uniforme, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un plan d'inspection et d'essai qui définit le cycle de fabrication complet, les mesures de contrôle des processus en vigueur à chaque étape, l'emplacement et la méthode de vérification dans le processus de fabrication, les critères d'acceptation et le type de dossiers créés. Les renseignements seront communiqués à la GCC sur demande dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

4.3.3 Essais de tissus

L'entrepreneur devra fournir, sur demande du chargé de projet, dans le cas d'un changement envisagé au type de tissu utilisé pour la fabrication d'un article d'uniforme, des données d'essais en laboratoire démontrant le caractère approprié des tissus sélectionnés pour les fins prévues et confirmant la conformité des tissus aux exigences de conception.

4.3.4 La GCC peut demander à ce que des essais précis soient effectués. Les devis techniques détaillés des articles d'uniforme et les situations ci-dessous serviront à déterminer les essais à effectuer.

4.3.3.1 Tests d'usure :

L'entrepreneur doit mener des tests d'usure des vêtements, à la demande de la GCC. Les tests pourraient inclure, sans s'y limiter :

- i. la préparation de sondages sur les tests d'usure;
- ii. la gestion de listes des participants aux tests d'usure;
- iii. la sélection au hasard de participants aux tests d'usure en fonction de critères de sélection fournis par la GCC et des recommandations de l'entrepreneur;
- iv. la compilation des données des sondages retournés par les employés et la production de rapports faisant état des commentaires des clients.

4.3.3.2 Essais d'ajustement :

L'entrepreneur doit effectuer des essais d'ajustement sur des modèles vivants pour vérifier l'ajustement, le confort, l'aspect et le tombant des vêtements ainsi que pour s'assurer que le tableau des tailles à utiliser pour commander des articles d'uniforme qu'il fournit est juste, quand un nouvel article est élaboré ou quand la GCC en fait la demande.

Les tailles à soumettre à des essais d'ajustement doivent comprendre, au minimum, les tailles médianes et les deux extrêmes de la fourchette normale des tailles pour chaque vêtement. L'ajustement doit être basé sur un système d'établissement des tailles, conforme aux normes de l'industrie canadienne. Les essais d'ajustement des autres tailles seront au choix de l'entrepreneur.

4.3.3.3 Vérifications entre lots :

L'entrepreneur doit mettre en place des mécanismes de contrôle pour réduire les variations de couleurs d'un lot à l'autre.

4.3.3.4 Traçabilité des matières :

L'entrepreneur doit avoir en place un système lui permettant de retracer, à partir de l'étiquette du vêtement, le numéro de lot, la date de fabrication et l'origine des tissus utilisés dans le cas de n'importe quel vêtement.

4.3.5 Expédition des articles d'uniforme :

L'entrepreneur doit mener des activités d'assurance de la qualité liées au respect des délais et à l'exactitude des commandes. Cela englobe l'envoi des factures à chaque gestionnaire de centre de coûts pour les commandes et les frais d'expédition ainsi que le traitement des paiements par dépôt direct.

4.4 Gestion des stocks et de l'entreposage

4.4.1 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les stocks d'articles d'uniforme de la GCC sont entreposés dans une installation sécuritaire à accès restreint.

4.4.2 Tous les articles d'uniforme devront, pendant leur entreposage ou leur expédition, être protégés contre le vol ou les pertes et être maintenus propres et non froissés dans un milieu où la température ambiante est contrôlée et qui protégera les articles contre l'eau, l'humidité, le feu, les produits chimiques, une chaleur ou un froid excessifs, les salissures, l'air stagnant, les odeurs, les insectes ou les ravageurs, les dommages ou l'altération. La GCC ne saura être tenue responsable des expéditions reçues comportant les défauts susmentionnés ni des articles non conformes au contrat.

4.4.3 Lorsque des articles sont retournés parce qu'ils sont endommagés et ne conviennent pas à la revente ou parce qu'ils sont abandonnés par la GCC, et que les articles font partie de la catégorie des articles d'uniforme restreints (c.-à-d. qu'ils renferment l'insigne officiel, le mot-symbole « Canada », ou l'emblème héraldique ou qu'ils sont désignés comme articles restreints par le chargé de projet), l'entrepreneur devra détruire les articles, après autorisation de la GCC, et fournir au chargé de projet une attestation de destruction sécuritaire, une fois la destruction terminée.

4.4.4 L'entrepreneur devra maintenir en tout temps un certain niveau de stocks pour l'approvisionnement des employés de la GCC en articles d'uniforme nécessaires dans les délais de traitement des commandes stipulés (voir le calendrier de traitement des commandes à la section 7.2). La GCC ne saura être tenue financièrement responsable des stocks excédentaires à moins d'une autorisation écrite expresse de la GCC à l'avance pour un achat important ou en lot en vue d'obtenir un rabais pour volume sur un article ou des articles donnés. L'entrepreneur devra mettre en place et gérer un système de suivi des stocks pour enregistrer les commandes soumises, suivre les stocks, examiner la consommation des articles des stocks et en faire rapport, surveiller les coûts et produire des rapports sur l'une ou l'autre de ces activités. Le système ne doit pas être assorti de droits de propriété qui empêcheraient le transfert électronique de l'information à la GCC.

4.4.5 L'entrepreneur veillera à tenir des dossiers exacts et à jour pour fournir à la GCC, à sa demande, les renseignements ci-après :

- i. une preuve documentaire de la livraison des vêtements à leur destination finale;
- ii. l'état et le lieu d'une expédition pendant son transit;
- iii. l'état des stocks;
- iv. un examen de la consommation;
- v. une surveillance des coûts;

- vi. les données de prévision et de planification nécessaires pour donner suite aux commandes.

4.4.5.1 L'entrepreneur doit disposer d'un système permettant de distinguer ce qui appartient à la GCC de ce qui appartient à l'entrepreneur. Lorsqu'à la fois la GCC et l'entrepreneur disposent d'un article donné, l'entrepreneur doit vendre ou utiliser les stocks de la GCC en priorité avant d'écouler ses propres stocks.

4.5 Traitement et exécution des commandes

4.5.1 Le mécanisme fourni par l'entrepreneur doit permettre aux employés de la GCC de soumettre des commandes valides en ligne, en format électronique, par le biais du système en ligne sécurisé de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur.

4.5.2 L'entrepreneur doit avoir en place un moyen de traiter les commandes, les retours de produits et les échanges.

4.5.3 Le mécanisme fourni par l'entrepreneur doit permettre aux gestionnaires de centre de responsabilité de la GCC de soumettre des commandes en lot.

4.5.4 Le système doit permettre l'attribution de la allocation annuel à chaque employé existant de la GCC et d'établir une trousse initiale pour les nouveaux employés. Par la suite, l'employé de la GCC recevra allocation annuel pour des articles d'uniforme. Voir l'annexe 1 – Système d'allocation d'uniformes de la GCC.

4.5.5 L'entrepreneur doit élaborer et prendre en charge son propre système sécurisé de gestion des bases de données et de commande en ligne dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

4.5.6 L'entrepreneur doit prendre les dispositions de livraison pour les articles d'uniforme commandés à partir de son ou ses entrepôts de distribution à l'adresse d'expédition rattachée à chaque commande soumise par un employé de la GCC (la liste des codes de destinataire est présentée à l'annexe 6).

4.5.7 Afin de faciliter le traitement des expéditions en lot, un calendrier sera élaboré et confirmé entre la GCC et l'entrepreneur. Par exemple, toutes les expéditions en lot vers les sites de la GCC pourraient être expédiées les lundis, mercredis et vendredis.

4.5.8 L'entrepreneur doit expédier toutes les commandes en respectant les méthodes d'expédition énoncées dans les Conditions générales du contrat.

4.5.9 L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque commande à l'intérieur d'une expédition en lot soit emballée dans un contenant séparé et que les bordereaux de commande rattachés à chacune des commandes distinctes se trouvent à l'intérieur du contenant. Les expéditions en lot doivent également comprendre un bordereau d'emballage du lot qui fournit un résumé du contenu de chaque commande individuelle.

4.5.9.1 Tous les matériaux d'emballage doivent être sans danger pour l'environnement.

4.5.9.2 Dans la mesure du possible, un contenant d'expédition doit contenir plusieurs commandes destinées à un seul employé. Par exemple, si un employé effectue trois commandes différentes sur le système en ligne de l'entrepreneur le

même jour, les trois commandes peuvent être envoyées dans le même contenant d'expédition.

4.5.9.3 L'entrepreneur doit veiller à ce que les emballages et le contenant d'expédition utilisés soient durables et ne subissent pas de dégâts pendant l'expédition.

4.6 Retours des commandes

4.6.1 L'entrepreneur doit conserver tous les dossiers relatifs aux articles retournés pendant toute la durée du contrat et en faire rapport à la GCC, tel qu'il est indiqué à l'annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés. Le processus adopté par l'entrepreneur doit assurer une documentation exacte de l'heure et de la date où l'article ou les articles retournés ont été reçus par l'entrepreneur. L'expédition des articles retournés doit être conforme aux délais de traitement des retours de commandes, comme il est indiqué à la section 7.2.

4.6.2 L'entrepreneur doit remplacer et expédier tous les articles retournés par les employés de la GCC en raison d'un défaut de fabrication ou de la livraison d'articles/de tailles incorrects (erreur commise par l'entrepreneur – peu importe l'âge du vêtement, s'il n'a pas été modifié, brodé, lavé, nettoyé à sec ou porté) à ses frais.

4.6.3 L'entrepreneur doit remplacer et expédier tous les articles retournés par les employés de la GCC en raison de la livraison d'articles/de tailles incorrects (erreur commise par l'employé – pourvu que l'article n'ait pas été modifié, brodé, lavé, nettoyé à sec ou porté), aux frais de la GCC, dans un délai de trois mois après la date à laquelle l'employé a reçu l'article. Si ce délai de trois mois est dépassé, les administrateurs de programme de la GCC devront approuver au préalable le retour.

4.6.4 L'employé de la GCC devra communiquer avec le service d'aide à la clientèle de l'entrepreneur (par téléphone, par courriel ou par le site Web de commande) en vue de recevoir les directives relatives à l'autorisation de retour.

4.6.5 La politique et les directives de retour, y compris le formulaire de retour, doivent être inclus dans chaque commande soumise par les employés de la GCC. Le formulaire de retour doit être joint à tout retour/échange fait par un employé de la GCC.

4.6.6 Dans l'éventualité qu'un article retourné ne puisse pas être remplacé par un vêtement semblable (p. ex. un article discontinué disponible seulement dans certaines tailles est retourné en raison d'un défaut ou d'un mauvais ajustement), ou qu'il ne soit pas nécessaire de remplacer l'article, l'entrepreneur doit donner un crédit et redonner aux employés les points qu'ils ont utilisés pour commander l'article en question, s'il y a lieu.

4.7 Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données

Voir l'annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données pour connaître toutes les exigences et obtenir des précisions.

4.8 Production de rapports et indicateurs de rendement clés (IRC)

Voir l'annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés pour connaître toutes les exigences et obtenir des précisions.

4.9 Service d'aide à la clientèle

4.9.1 L'entrepreneur doit fournir à la GCC de l'aide, sous forme d'un service à la clientèle, pour l'utilisation efficiente de son Système de commande d'uniformes en ligne et

de gestion de la base de données.

4.9.2 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de renseignements et aux questions des employés de la GCC selon les échéances et le contexte expliqués à la section 7.1.

4.9.3 L'entrepreneur doit établir et mettre en œuvre un mécanisme aidant les employés de la GCC à demander des renseignements ou à poser des questions à l'entrepreneur. Ce mécanisme d'aide à la clientèle doit inclure :

- i. courriel;
- ii. soutien en ligne (clavardage en direct);
- iii. soutien par téléphone.

4.9.3.1 Courriel / aide à la clientèle en ligne :

- i. Pour chaque demande de renseignements ou question qui lui est soumise par un employé de la GCC (à l'adresse électronique expressément prévue ou au moyen d'un outil de clavardage en direct à l'intérieur du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données), l'entrepreneur doit s'assurer qu'un accusé de réception par courriel est renvoyé à l'expéditeur dans les délais prescrits à la section 7.1 ci-dessous, qui traite des normes de rendement et de service.
- ii. Cet accusé de réception par courriel doit contenir au moins les renseignements suivants :
 - un accusé de réception de la demande de renseignements;
 - un numéro de client rattaché à la demande, à utiliser aux fins de suivi de la réponse;
 - un délai estimatif au cours duquel l'entrepreneur doit répondre à la demande de renseignements/question;
 - Les coordonnées des personnes-ressources avec qui l'employé de la GCC peut communiquer pour obtenir d'autres renseignements, poser des questions ou faire part de ses préoccupations;
 - L'accusé de réception par courriel initial doit être bilingue, tandis que la réponse subséquente doit être rédigée dans la langue officielle dans laquelle la demande a été soumise.

4.9.3.2 Clavardage en direct :

L'entrepreneur peut offrir aux employés de la GCC un outil de clavardage en direct pour leur permettre de poser des questions ou de demander des renseignements.

- L'outil de clavardage en direct doit être accessible à partir du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données ;
- Les services de soutien par clavardage en direct doivent offrir des capacités analytiques Web pour la production de rapports;
- Les services de soutien par clavardage en direct doivent à tout le moins être accessibles durant les heures de bureau précisées à la section 7.1;
- Le délai d'attente pour une réponse par clavardage en direct doit être de moins d'une minute.

4.9.3.3 Système téléphonique d'aide à la clientèle :

L'entrepreneur doit offrir un service téléphonique d'aide à la clientèle sans frais, dans les deux langues officielles, à l'appui du programme des uniformes de la GCC.

- i. La ligne d'assistance doit au minimum être accessible durant les heures de

bureau précisées à la section 7.1;

- ii. Pendant les heures de bureau : un préposé au service à la clientèle doit répondre aux demandes/questions soumises par téléphone, ou un répondeur doit permettre d'enregistrer les messages. L'entrepreneur doit recueillir et traiter les messages téléphoniques et y répondre dans les délais prévus à la section 7.1, qui traite des normes de rendement et de service;
- iii. En dehors des heures de bureau du service téléphonique d'aide à la clientèle (de 8 h à 20 h HNE), l'entrepreneur doit fournir un service de répondeur téléphonique, dans les deux langues officielles, afin d'enregistrer les messages reçus. L'entrepreneur doit recueillir et traiter les messages téléphoniques et y répondre dans les délais prévus à la section 7.1, qui traite des normes de rendement et de service;
- iv. Toutes les réponses aux demandes de renseignements/questions devront être fournies au demandeur dans la langue officielle de son choix.

4.9.4 Services de retour :

4.9.4.1 L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un processus officiel de retour pour que les employés de la GCC puissent lui retourner tout article d'uniforme abîmé, défectueux ou livré par erreur. Afin de faciliter ce processus, l'entrepreneur doit mettre à la disposition de tous les employés de la GCC un manuel contenant les directives à suivre en cas de retour et contenant un formulaire de retour, et ce, par l'intermédiaire de son système en ligne de commande et de gestion.

4.9.4.2 Directives à suivre en cas de retour : manuel de l'utilisateur décrivant les étapes que doit suivre un employé de la GCC pour retourner un article d'uniforme à l'entrepreneur (c.-à-d. pour lancer un processus d'autorisation de retour).

4.9.4.3 L'entrepreneur doit élaborer un formulaire de retour dans les deux langues officielles pour faciliter le processus de retour et permettre aux employés de la GCC de définir clairement l'une des raisons suivantes pour justifier le retour d'un article d'uniforme :

- Taille incorrecte : la taille de l'article reçu ne correspond pas à celle de l'article commandé.
- Article incorrect : l'article reçu ne correspond pas à l'article du catalogue commandé.
- Défaut de fabrication.
- Autre (à définir conjointement par le chargé de projet de la GCC et par l'entrepreneur).

4.9.4.4 Étiquettes de retour : l'entrepreneur doit veiller à ce que tous les retours dus à une erreur de sa part soient expédiés avec un numéro de suivi, et ce, sans occasionner de frais supplémentaires pour La GCC. Pour ce faire, l'entrepreneur peut choisir de fournir à la GCC des étiquettes de retour affranchies (avec numéro de suivi) en quantité suffisante et renouvelable à la demande du client, afin de faciliter les retours. Pour satisfaire à cette exigence, l'entrepreneur peut choisir une méthode différente de celles suggérées ci-dessus.

4.10 Rappels de produits

Si un article d'uniforme est visé par un rappel de produits, l'entrepreneur doit en aviser le chargé de

projet de la GCC dès qu'il en prend connaissance et doit communiquer avec les clients qui ont commandé l'article en question et prendre les mesures nécessaires pour procéder au rappel de l'article. Voir l'annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données pour obtenir des renseignements détaillés.

4.11 Processus d'autorisation de tâches

En plus de la prestation des services de mise en œuvre, d'exploitation, de soutien et d'entretien visant à appuyer la prestation des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes offerts à la GCC, l'entrepreneur doit fournir les services professionnels suivants, quelle que soit leur combinaison, sur demande de la GCC au moyen d'un formulaire d'autorisation de tâches.

4.11.1 Services de formation

L'entrepreneur doit offrir des services de formation sur place et à distance (par exemple, par l'intermédiaire d'un séminaire Web). Les sujets devraient notamment être les suivants :

- création et mise à jour du profil d'un employé dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données;
- utilisation du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données pour commander des articles d'uniforme et méthode permettant de prendre des mesures exactes pour choisir la bonne taille d'uniforme;
- méthodes permettant d'amorcer un programme de service à la clientèle et de retourner un article d'uniforme de façon appropriée.

4.11.2 Modifications du système

L'entrepreneur doit fournir des services techniques de qualité visant à appuyer l'administration, l'adaptation, l'entretien ou la modification de son Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données (p. ex. les modifications apportées au processus de commande ou aux interfaces du système en vue de les harmoniser avec les changements apportés aux exigences opérationnelles du programme des uniformes de la GCC ou pour les harmoniser avec l'offre de services type de l'industrie).

4.11.3 Destruction sécuritaire

- Pour les stocks qui appartiennent à la GCC (articles de marque et articles restreints), l'entrepreneur doit, à la demande de la GCC, fournir des services de recyclage/destruction sécuritaire qui sont approuvés par la GCC (et qui sont conformes au Programme fédéral de l'image de marque et à la Directive sur l'aliénation du matériel en surplus) pour tout article que l'entrepreneur et/ou les employés de la GCC ont en leur possession et tout article retourné à l'entrepreneur par la GCC expressément à cette fin (p. ex. les articles usés, qui ne peuvent être portés ou dont la production a été interrompue).
- Pour confirmer la destruction, l'entrepreneur doit fournir à la GCC un certificat de destruction, ainsi qu'un historique d'expertise pour toute destruction autorisée des articles d'uniforme restreints pendant la durée du contrat.

4.11.4 Services de confection sur mesure

L'entrepreneur doit fournir les services de professionnels qualifiés pour procéder à des réparations ou modifier des vêtements (p. ex. nouvelle image de marque).

4.11.5 Services de conception et d'application technique

L'entrepreneur doit fournir au besoin des services de conception et d'application

technique pour redessiner des articles d'uniforme ou en élaborer de nouveaux, tel qu'il est énoncé à la section 4.1 du présent ET.

5. Livrables

L'entrepreneur doit soumettre au chargé de projet tous les livrables ou services précisés dans chaque phase du projet. Voir l'annexe 3 – Transition de début et de fin du contrat pour obtenir des précisions.

5.1 Jalons et dates

Les services de commande et de fourniture des uniformes doivent commencer au plus tard 180 jours civils (date de commencement de la prestation des services) après l'attribution du contrat.

5.2 Rapports et communication

Outre la remise en temps opportun de tous les livrables et le respect des obligations indiquées dans le contrat, l'entrepreneur doit faciliter et maintenir une communication régulière avec le chargé de projet de la GCC.

On entend par « communication » un effort raisonnable déployé pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats des travaux, et pour s'assurer que l'état d'avancement du projet est conforme aux attentes. La communication peut notamment comprendre les appels téléphoniques, les courriels, les télécopies, les envois postaux et les réunions.

L'entrepreneur doit également informer immédiatement la GCC des questions, problèmes ou préoccupations en lien avec les travaux exécutés dans le cadre du contrat, au fur et à mesure qu'ils surgissent.

L'entrepreneur désignera un représentant qui sera chargé de collaborer avec la GCC pendant toute la durée du contrat.

5.2.1 Sondages

- a) En collaboration avec le chargé de projet de la GCC, l'entrepreneur doit élaborer et mener les sondages de rétroaction auprès des clients. Les sujets des sondages peuvent porter notamment sur la satisfaction des employés à l'égard des articles d'uniforme, des délais de livraison et de la convivialité du système. Les sondages seront mis à la disposition des employés par la même interface que le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur et seront menés environ une fois par an ou sur demande, dans des cas particuliers où des renseignements sont demandés.
- b) L'entrepreneur sera chargé :
 - i. de mener les sondages de rétroaction des clients;
 - ii. de recueillir et d'analyser les réponses obtenues dans le cadre des sondages;
 - iii. de communiquer les résultats exacts et détaillés des sondages au chargé de projet de la GCC.
- c) D'après les renseignements obtenus par les sondages de rétroaction des clients, la GCC peut demander à l'entrepreneur d'apporter des modifications/améliorations au système, aux processus, aux formulaires et/ou aux articles d'uniforme (au besoin) du programme de l'uniforme de la GCC, à la satisfaction du chargé de projet de la GCC.

5.2.2 Réunions

- a) L'entrepreneur doit assister à des réunions hebdomadaires en compagnie du chargé de projet de la GCC pour discuter des opérations courantes de la prestation des services de l'entrepreneur à la GCC et pour examiner les prévisions des besoins continus de la GCC en matière de services de fourniture et de gestion des uniformes.
- Ordre du jour des réunions hebdomadaires : tel qu'il est énoncé dans le rapport sur les mesures de suivi (aussi appelé la liste des tâches) décrit à l'annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés.
 - Procès-verbal des réunions : l'entrepreneur doit actualiser l'ordre du jour chaque semaine en fonction des discussions et des décisions de la semaine précédente et des nouveaux points demandés par la GCC.
- b) Des rencontres individuelles devraient avoir lieu dans les installations de la GCC environ tous les trois ou quatre (3 ou 4) mois, à la discrétion du chargé de projet de la GCC.
- Ordre du jour des rencontres individuelles : l'entrepreneur doit préparer les ordres du jour (dans la langue officielle convenue) en collaboration avec le chargé de projet et le diffuser au moins une (1) semaine avant la date prévue d'une rencontre.
 - Procès-verbal des rencontres individuelles : l'entrepreneur doit consigner le procès-verbal de toutes les rencontres et le remettre au chargé de projet, dans la langue officielle convenue, dans les deux (2) semaines suivant la rencontre. Le procès-verbal doit comprendre notamment un résumé de toutes les mesures à prendre et les décisions. Le procès-verbal servira uniquement de compte rendu des délibérations.
- c) L'entrepreneur doit confirmer sa présence aux réunions auprès du chargé de projet de la GCC.

6. Contraintes

6.1 Articles d'uniforme restreints

Tous les articles d'uniforme portant la signature de la GCC, le mot-symbole « Canada », et(ou) l'emblème héraldique sont considérés comme des articles d'uniforme restreints. Ces articles doivent donc être conservés dans une installation munie de dispositifs de contrôle de l'accès pour assurer leur protection. Des dispositifs de contrôle des stocks doivent être mis en place afin d'assurer le suivi exact et en tout temps de leur emplacement, et il faut faire preuve d'une prudence adéquate lors de l'expédition de ces articles aux employés de la GCC autorisés à les recevoir.

7. Normes de rendement et de service

7.1 Disponibilité du service d'aide à la clientèle

- a) L'entrepreneur doit offrir aux employés de la GCC l'accès au service d'aide à la clientèle selon les disponibilités suivantes :

| Heures d'accès au service | | |
|---------------------------|--|----------------|
| Période d'accès | Jours | Heures |
| Heures de bureau | Du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) | 8 h à 20 h HNE |

| | | |
|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| En dehors des heures de bureau | Du lundi au dimanche | 20 h 01 à 7 h 59 HNE |
| | Samedi et dimanche | 0 h 01 à 24 h HNE |
| | Jours fériés | 0 h 01 à 24 h HNE |

- b) L'entrepreneur doit respecter les méthodes et les délais énoncés ci-après en ce qui concerne l'accès à son service d'aide.

| Service d'aide | | |
|--------------------------------|----------------------|--|
| Période d'accès | Méthode d'accès | Réponse |
| Heures de bureau | Par téléphone | Premier appel reçu par un téléphoniste ou par un répondeur. Suivi assuré dans un délai d'un (1) jour ouvrable, s'il y a lieu. |
| | Par courriel | Envoi d'une première réponse automatique dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande, suivi assuré dans un délai d'un (1) jour ouvrable. |
| | Clavardage en direct | Réponse en direct dans un délai d'une minute. |
| En dehors des heures de bureau | Par téléphone | Premier appel reçu par un répondeur. Suivi assuré le jour ouvrable suivant. |
| | Par courriel | Envoi d'une première réponse automatique dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande, suivi assuré le jour ouvrable suivant. |
| | Clavardage en direct | Pas d'outil de clavardage en direct en dehors des heures de bureau. |

7.2 Livraison des commandes

- a) L'entrepreneur doit, dans le cadre de la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes à la GCC, respecter le ou les niveaux de service de traitement des commandes exigés par la GCC décrits ci-dessous :
- i. Traitement des commandes sans erreur : chaque article expédié correspond aux spécifications de la commande. Ce critère englobe à la fois l'exactitude de la commande (la taille de l'article commandé correspond à la taille précisée ou à la fourchette de tailles de la personne ayant effectué la commande, et la commande contient l'article/les articles demandés conformément au catalogue) ainsi que la qualité générale des articles d'uniforme (les uniformes ne comportent pas de défaut de fabrication comme, entre autres, des coutures et des trous mal fermés et des fermetures éclair défectueuses).
 - ii. Traitement des commandes dans les délais impartis : chaque article commandé est traité et expédié avec un numéro de suivi de l'entrepreneur et dans les délais de traitement des commandes mentionnés dans le tableau ci-après. Les délais de traitement des commandes sont déterminés et évalués en tenant compte du temps qui s'écoule entre le moment où l'employé de la GCC effectue la commande (temps

enregistré dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur) et le moment où la commande est reçue par l'entité d'expédition de l'entrepreneur.

- iii. Pour les retours, le temps de traitement des commandes sera déterminé et mesuré d'après le temps qui s'écoule entre le moment où l'entrepreneur reçoit les articles retournés par le client et le moment où l'article de remplacement est emballé et fourni à l'entité d'expédition par l'entrepreneur.

iv. Délais de traitement des commandes

| Type de commande | Délai maximal acceptable de traitement des commandes |
|-----------------------|---|
| Commande régulière | Cinq (5) jours ouvrables |
| Commande en lot | Dix (10) jours ouvrables |
| Retours | Cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de l'article retourné |
| Fabriqué sur commande | Huit (8) semaines (sauf pour les insignes d'identification, pour lesquelles le délai est de cinq (5) jours ouvrables) |
| Fabriqué sur mesure | Dix (10) semaines |

7.3 Délais de traitement administratif

| Élément administratif | Délai maximal acceptable de traitement suivant la demande de la GCC |
|---|---|
| Plan d'inspection et d'essai (PIE) | 5 jours ouvrables |
| Échantillons de style virtuels et échantillons de tissu et de couleurs pour de nouveaux articles ou des articles existants redessinés | 15 jours ouvrables |
| Échantillons de style pour de nouveaux articles ou des articles existants redessinés | 30 jours ouvrables |
| Devis techniques des uniformes de la GCC pour de nouveaux articles ou des articles existants redessinés | 30 jours ouvrables |
| Commencement de la prestation des services de commande et de fourniture d'uniformes | 180 jours civils après l'attribution du contrat |

| | |
|---|--|
| Accès au système de commande en ligne de l'entrepreneur | En tout temps |
| Rapports et indicateurs de rendement clés | Tel qu'il est indiqué à l'annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés |
| Réunions hebdomadaires | À la date et à l'heure convenues entre la GCC et l'entrepreneur |
| Liste de tâches | Un jour avant la réunion hebdomadaire |
| Rencontres individuelles | Tous les 3 ou 4 mois dans les installations de l'entrepreneur. À la date et à l'heure convenues entre la GCC et l'entrepreneur |
| Ordre du jour des rencontres individuelles | Une semaine avant la date de la rencontre |
| Procès-verbal des rencontres individuelles | Dans les 2 semaines suivant la rencontre individuelle |

8. Soutien du gouvernement

Au besoin pour l'achèvement des travaux, la GCC s'engage, à sa seule discrétion, à :

- permettre au besoin d'accéder aux locaux de la GCC et au chargé de projet de la GCC pour pouvoir réaliser les travaux;
- permettre l'accès à la documentation de référence pertinente à laquelle l'entrepreneur ne pourrait accéder autrement, notamment tout document nécessaire en lien avec le programme des uniformes;
- apporter de l'aide et des précisions à l'entrepreneur au sujet des politiques et des procédures du programme des uniformes de la GCC;
- examiner au besoin les rapports et les autres livrables et offrir des commentaires et des suggestions de révision, et ce, en temps opportun;
- fournir tout autre soutien pertinent.

9. Langue de travail

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les rapports d'étape oraux et écrits ainsi que les autres communications avec la GCC sont soumis dans l'une des deux langues officielles du Canada.

L'entrepreneur doit communiquer de façon efficace avec les employés de la GCC dans la langue officielle de leur choix (français ou anglais), notamment pour :

- les courriels et les autres échanges écrits avec le personnel du service d'aide à la clientèle de l'entrepreneur;
- les échanges téléphoniques avec le personnel du service d'aide à la clientèle de l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit dispenser toute formation demandée en anglais et en français.

Le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur doit être conforme aux obligations du Canada dans le cadre de la *Loi sur les langues officielles* et doit offrir toutes les interfaces de son site Web et les interfaces utilisateurs dans les deux langues officielles du Canada, à savoir l'anglais et le français.

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

10. Exigences de voyage

Au besoin, l'entrepreneur doit assister à des réunions en personne avec les responsables du projet et les responsables techniques aux installations de Ila GCC dans la région de la capitale nationale (RCN). L'entrepreneur est responsable de ses propres frais de déplacement et d'hébergement et ne sera pas remboursé pour assister aux réunions dans la région de la capitale nationale.

APPENDICE 1
PROGRAMME NATIONAL DE L'UNIFORME DE LA
GARDES CÔTIÈRES DU CANADA
SYSTÈME D'ALLOCATION D'UNIFORMES ET L'ÉCHELLE DE
DISTRIBUTION D'UNIFORME

TABLE DES MATIÈRES

- 1.** Système d'allocation d'uniformes de la Gardes côtières du Canada (GCC)
- 2.** Trousse initiale et système d'allocation
 - 2.1** Lien entre les données relatives aux RH et l'allocation
 - 2.2** Changement d'allocation des employés
 - 2.3** Matrice d'allocation (document d'orientation)
 - 2.4** Désactivation et réactivation
 - 2.5** L'échelle de distribution d'uniforme

1. Système d'allocation d'uniformes de la GCC

Le système d'allocation de la GCC a une trousse initiale suivie de remplacements annuels fondés sur une échelle et si l'employé porte principalement un uniforme de travail ou en uniforme de grande tenue. Les uniformes peuvent également être approuvés par la GCR pour l'émission sur une base d'usure équitable.

La GCC peut mettre en œuvre à un certain moment à l'avenir un système hybride avec allocation initiale suivie d'un système de points.

Le système est composé de quatre groupes principaux.

Les allocations principales ont été prédéterminées à l'aide des informations contenues dans les téléchargements de données PeopleSoft des ressources humaines. Chacun des 120 codes d'emploi de la garde côtière Canadienne est relié à l'un des principaux groupes de répartition ou à «non en uniforme».

Les données importées de la base de données des ressources humaines de la GCC sont transférées à l'entrepreneur chaque semaine pour que l'entrepreneur mette à jour le système uniforme de commande et de gestion des bases de données en ligne avec les renseignements sur les employés. Certains champs du profil d'un utilisateur peuvent être surmontés par un GCR et verrouillés par rapport aux futures mises à jour par les téléchargements des données des ressources humaines.

Les GCR accordent aux employés sous leur responsabilité le pouvoir de placer des ordres uniformes en assignant un centre de responsabilité dans le profil de l'employé sur le système uniforme de gestion des bases de données et de commande en ligne. Les GCR reçoivent également des factures et autorisent le paiement. Le paiement est actuellement effectué par dépôt direct uniquement.

2. Trousse initiale et système d'allocation par points

Les nouveaux employés qui sont considérés « en uniforme » d'après leur code d'emploi reçoivent une trousse initiale, puis passent à un système de remplacement annuel le 1^{er} avril suivant leur première commande.

2.1 Lien entre les données relatives aux ressources humaines et l'allocation

La GCC fournira des descriptions de poste de travail de ceux qui ont droit aux uniformes. Les RCMs peuvent modifier la liste selon les besoins.

2.2 Changement d'allocation des employés

Si l'allocation d'un employé est modifiée pour quelque raison que ce soit, la GCR approuvera toutes les exigences uniformes supplémentaires pour la période comprise entre le changement et la nouvelle allocation annuelle.

2.3 Matrice d'allocation (document d'orientation)

Les articles et quantités disponibles pour chaque allocation principale sont ceux définis dans la directive sur l'uniforme de la GCC Annexe A & B. La Matrice d'allocation doit être mise à jour par l'entrepreneur quand de nouveaux articles sont ajoutés au système ou quand une modification est apportée aux allocations. Si la GCC souhaite modifier la matrice, elle doit communiquer avec l'entrepreneur pour lui en présenter la demande. Ce document est utilisé pour programmer/codifier le système d'allocation en ligne.

2.4 Désactivation et réactivation

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Si l'employé est réputé être de retour, ses articles uniformes précédemment délivrés seront conservés par l'employé ou le coordonnateur de la logistique et n'auront généralement pas besoin d'être remplacés. Dans le cas contraire, le responsable du centre de responsabilité déterminera l'allocation requise pour tout employé qui retourne.

2.5 L'échelle de distribution d'uniforme

L'échelle de la distribution d'uniformes peut être téléchargée séparément et se trouve sous «pièces jointes». Il est sujet à changement en fonction des besoins du service.

APPENDICE 2

SYSTÈME DE COMMANDE D'UNIFORMES EN LIGNE

ET DE GESTION DE LA BASE DE DONNÉES

TABLE DES MATIÈRES

1. Exigences relatives au système
2. Liste des employés (base de données des RH)
 - 2.1 Actions suivant le téléchargement – téléchargement du fichier de la base de données des RH
 - 2.2 Synchronisation/Désynchronisation
3. Fichier téléchargé de la base de données financières (délégation des pouvoirs – système de DDP)
 - 3.1 Actions suivant le téléchargement du fichier de la base de données financières (système de DDP)
 - 3.2 Niveau hiérarchique
4. Code d'emploi (numéro, titre et lien avec l'allocation d'uniformes principale)
5. Lien entre le centre de responsabilité et le centre de fonds
6. Expédition
7. Accès au site Web
8. Fonctionnalité du site de commande en ligne
 - 8.1 Première ouverture de session pour les nouveaux employés
 - 8.2 Ouvertures de session ultérieures
 - 8.3 Confirmation lors de la connexion
 - 8.4 Accès des gestionnaires de centre de responsabilité (GCR)
 - 8.5 Accès d'un administrateur de programme de la GCC
 - 8.6 Profils des employés temporaires
 - 8.7 Catalogue complet de la GCC
 - 8.8 Catalogue personnel
 - 8.9 Devis techniques
 - 8.10 Mensurations
 - 8.11 Protocole relatif aux plaques d'identité
 - 8.12 Mots de passe
 - 8.13 Courriel – Demande du centre de responsabilité
 - 8.14 Nom d'utilisateur

-
- 8.15 URL du site de commande en ligne
 - 8.16 Messages sur le site Web
 - 8.17 Notes de service (langue d'usage, première langue de l'insigne)
 - 9.0 Règles sur les commandes
 - 9.1 Processus de commande pour les employés / commandes régulières
 - 9.2 Processus de commande pour les commandes en lot
 - 9.3 Processus de commande pour les commandes personnalisées
 - 9.4 Processus de commande pour les plaques d'identité
 - 9.5 Processus de commande pour les commandes individualisées
 - 9.6 Processus de commande pour les articles fabriqués sur commande
 - 9.7 Fabriqué sur mesure
 - 9.8 Commandes d'articles personnels
 - 9.9 Adresses de livraison
 - 10. Processus après avoir passé une commande
 - 10.1 Courriel (après avoir passé la commande)
 - 10.2 Historique des commandes
 - 10.3 Modification de la commande
 - 10.4 Retours et échanges
 - 10.5 Rappel de produit
 - 11. Factures
 - 11.1 Processus de facturation
 - 11.2 Courriel du GCR signalant l'absence du bureau
 - 11.3 Renseignements sur la facturation sur le site de commande en ligne
 - 12. Catalogue d'articles d'uniforme
 - 12.1 Images
 - 13. Exigences de sécurité
 - 14. Design des interfaces Web
 - 14.1 Interface pour les employés
 - 14.2 Interface des GCR
 - 14.3 Interface des administrateurs de programme

1. Exigences relatives au système

Vous trouverez ci-après la description générale des exigences relatives au système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données.

- a) L'entrepreneur doit mettre en place et gérer un système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données personnalisé et sécurisé qui est assujéti à l'examen et à l'approbation du chargé de projet de la GCC;
- b) L'entrepreneur doit fournir une fonction de comptoir de service électronique (au moyen d'un système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données) sur un site Internet hébergé par l'entrepreneur. La GCC n'héberge pas le système de commande;
- c) L'entrepreneur doit développer, gérer et administrer le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé et traiter toutes les commandes des employés de la GCC passées sur le site de commande en ligne. Le système en ligne doit offrir le catalogue complet d'articles d'uniforme de la GCC, y compris les images et les renseignements connexes pour chaque type d'article d'uniforme;
- d) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit être disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à l'exception des courtes périodes d'entretien convenues entre l'entrepreneur et le chargé de projet de la GCC :
 - i. Les activités d'entretien prévues liées à la fonctionnalité du système (par exemple, correctifs, mises à niveau et modifications) doivent être effectuées, dans la mesure du possible, après les principales heures d'utilisation (voir la section 7.1 de l'Énoncé des travaux) ou être indiscernables par les utilisateurs du système. L'incidence sur les employés de la GCC doit être minime;
 - ii. L'entretien d'urgence pour des problèmes de sécurité ou des problèmes qui ont une incidence négative sur les services doit être effectué de manière à régler les problèmes et le chargé de projet de la GCC doit être informé dans les plus brefs délais;
 - iii. En cas de panne, le système doit être rétabli dans son état opérationnel antérieur dans un délai de 24 heures (pendant la semaine, sauf en cas de jour férié). En cas de sinistre, le système doit être rétabli dans son état opérationnel antérieur avec les dernières transactions enregistrées dans la base de données;
- e) L'entrepreneur doit fournir un système de commande en ligne sécurisé et bilingue avec des interfaces en français et en anglais pour permettre aux employés de la GCC de passer des commandes;
- f) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit être compatible avec le système de la GCC et permettre l'accès à partir d'un ordinateur connecté au réseau de la GCC et doit être conforme aux politiques sur la gestion de l'information du gouvernement du Canada;
- g) Seuls les employés autorisés de la GCC peuvent accéder au système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur et chaque employé de la GCC doit avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe unique. L'entrepreneur ou un administrateur de programme de la GCC autorisé doit être en mesure de récupérer ou de réinitialiser le nom d'utilisateur et le mot de passe dans le profil d'un employé;
- h) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur doit reconnaître les différents rôles des employés (utilisateurs), les gestionnaires de centre de responsabilité (GCR) et les administrateurs de programme de la GCC et restreindre

l'accès à certaines caractéristiques du système en conséquence. Ces renseignements sont disponibles dans les fichiers de la base de données exportés de la GCC, sauf pour les administrateurs (voir point o pour plus de détails);

- i) L'entrepreneur doit prévoir une section pour les communications et les mises à jour de la GCC, selon les directives du chargé de projet de la GCC. Le système de l'entrepreneur doit pouvoir envoyer des messages ou afficher des fenêtres contextuelles à différents groupes d'utilisateurs à l'ouverture de session (employés, GCR ou administrateurs de la GCC);
- j) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur doit offrir une fonctionnalité permettant l'enregistrement de données de base (par exemple, les champs pour les codes financiers, les adresses de livraison, les noms d'utilisateur, le poste, le rôle, etc.) dans des champs obligatoires pour éviter de retarder la livraison des commandes. L'entrepreneur doit établir un processus défini permettant à l'entrepreneur ou à une ressource désignée de la GCC (par exemple, les GCR ou les administrateurs de programme de la GCC) d'enregistrer ces valeurs;
- k) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit permettre l'accès à la politique de retour de l'entrepreneur, notamment à un formulaire de retour de marchandise de manière à ce que les employés de la GCC puissent lancer le processus d'autorisation de retour de marchandise en ligne;
- l) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit comporter un processus automatisé hebdomadaire pour charger dans la base de données de l'entrepreneur les données se rapportant aux employés de la GCC, y compris la création, la mise à jour, la suppression ou la désactivation des profils des utilisateurs et des renseignements connexes, par exemple, les adresses de livraison, les renseignements sur le centre de responsabilité, etc. de manière à tenir à jour le système relativement aux utilisateurs actifs;
- m) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit comporter une section pour les renseignements personnels permettant à un GCR ou à un administrateur de programme de la GCC de créer ou de mettre à jour manuellement le profil d'un employé, selon les besoins;
- n) Le catalogue complet d'articles d'uniforme de la GCC t doit être intégré au système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données, être mis à jour selon les besoins et être accessible aux utilisateurs.
 - Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit comporter une fonction de recherche par nom ou numéro d'article d'uniforme;
 - Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit indiquer les points applicables et la valeur en dollars de chaque article d'uniforme et donner une description écrite et en images (devant et dos) de chaque article d'uniforme pour tous les articles d'uniforme qui peuvent être commandés;
 - Le système doit informer l'employé si ses points sont insuffisants et qu'il ne peut passer une commande;
 - L'entrepreneur doit mettre à jour les renseignements dans le système de commande

d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date à laquelle il a reçu l'approbation écrite du chargé de projet de la GCC pour un changement ou un ajout aux stocks d'articles d'uniformes dans le catalogue d'articles d'uniforme de la GCC;

- o) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit prévoir quatre niveaux d'accès (soit, employés, gestionnaires de centre de responsabilité et administrateurs de programme). Les administrateurs de programme doivent être approuvés par le chargé de projet de la GCC. Un administrateur de programme a un nom d'utilisateur et un mot de passe unique. Il peut visualiser tous les profils dans le système et modifier ou créer des profils d'employé, télécharger des rapports etc. Le catalogue d'articles d'uniforme visualisé par un administrateur de programme de la GCC doit indiquer les caractéristiques détaillées de chaque article d'uniforme;
- p) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit comporter un guide de prise de mesures (vidéo et document imprimable) qui peut être utilisé par les employés de la GCC. Une trousse de mesure gratuite avec des directives sur la prise de mesures doit être disponible et être envoyée aux employés sur demande;
- q) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit comporter un centre d'assistance avec des directives claires;
- r) L'entrepreneur doit élaborer et gérer un guide de l'utilisateur pour l'entretien des articles d'uniforme. Ce guide doit être disponible pour tous les employés de la GCC en format PDF téléchargeable dans le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur;
- s) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit aussi permettre le suivi des commandes (de la réception de la commande par l'entrepreneur jusqu'à la livraison au destinataire) et enregistrer l'historique de distribution des articles d'uniforme pour chaque employé de la GCC (articles commandés et retournés);
- t) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit permettre aux GCR et aux administrateurs de programme de la GCC autorisés de produire des rapports conformément à l'Annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés;
- u) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit permettre aux employés autorisés de la GCC (les employés qui ont une allocation d'uniformes) de commander des articles d'uniforme et livrer la marchandise à l'adresse de livraison indiquée dans le profil de l'employé de la GCC qui a passé la commande;
- v) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit transmettre un courriel de confirmation de commande à l'employé et au GCR indiqué dans le profil de l'employé une fois que l'employé a passé la commande. La confirmation de commande doit indiquer la date de livraison prévue pour les articles en stock et les articles en rupture de stock. D'autres courriels (si plus d'un courriel est nécessaire en raison de plusieurs expéditions) doivent être transmis lorsque l'article a été expédié;
- w) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données

sécurisé de l'entrepreneur doit indiquer le niveau des stocks pour toutes les tailles de chaque article (soit, pour communiquer aux utilisateurs si un article est discontinué, n'est pas disponible ou est en rupture de stock) lorsque les employés passent une commande;

- x) Le système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données sécurisé de l'entrepreneur doit permettre aux employés de passer des commandes individuelles et aux GCR de passer des commandes individuelles, en lot ou personnalisées.

2. Liste des employés de la GCC (base de données des RH)

La GCC transmet à l'entrepreneur, chaque semaine, un fichier de la base de données des RH.

Le processus utilisé pour transférer les fichiers chiffrés de la GCC à l'entrepreneur est confirmé au moment de l'octroi du contrat.

Le fichier indique uniquement les employés de la GCC qui sont actifs, y compris tous les employés actifs en congé saisonnier, en congé autorisé ou en congé payé.

L'entrepreneur doit prendre en considération uniquement une ligne pour chaque employé (la première ligne active). Les exigences relatives au cumul d'emplois sont gérées par le GCR comme suit :

- Créer une commande personnalisée.
- Type de fichier utilisé : Fichier texte avec limiteur de zone Les fichiers

chiffrés contiennent les champs suivants :

- WORK EMAIL
- EMPL_RCD: Numéro de dossier de l'employé
- NATIONAL_ID: CIDP (code d'identification de dossier personnel) de l'employé
 - Le CIDP affiché sur le site de commande n'indique pas le premier zéro (8 chiffres au lieu de 9 chiffres)
 - L'entrepreneur doit ignorer les lignes indiquant « 099999999 » puisqu'il s'agit d'employés qui n'avaient pas de CIDP lors de l'embauchage. Il y a plusieurs entrées pour cette valeur.
- LAST_NAME
- FIRST_NAME
- PREFERRED_LANGUAGE:
 - Valeurs « CFR » et « FRA » = français
 - Valeur « ENG » = anglais
 - Champs vides : L'employé doit enregistrer les valeurs lors de l'ouverture de la première session
- EMPL_STATUS: Indique le statut de l'employé.
 - A = employé actif
 - L = employé actif, mais en congé autorisé
 - P = employé actif, mais en congé payé
 - S = employé actif, mais en congé saisonnier
- HP_EMPLSTATUS_ENGD: Description en anglais
- HP_EMPLSTATUS_CFRD: Description en français
- EMPL_CLASS: Indique si l'employé a une allocation d'uniformes pour 6 mois ou plus ou pour moins de

6 mois :

- Employé indéterminé (= 6 mois ou plus)
- Employé saisonnier < 6 mois
- Employé saisonnier >= 6 mois
- ☐ =ou> 3 mois =ou< 6 mois
- Plus de 6 mois
- Moins de 3 mois
- Employé spécial
- Employé occasionnel
- Étudiant =ou> 3 =ou< 6 mois
- Étudiant < 3 mois
- Étudiant > 6 mois
- HP_EMPLCLASS_ENGD: Description en anglais
- HP_EMPLCLASS_CFRD: Description en français
- ASSGN_APPT_TYPE_CD: Indique un employé intérimaire
- HP_ASSGNAPPT_ENGD: Description en anglais
- HP_ASSGNAPPT_CFRD: Description en français
- DEPTNAME: Description en anglais
- HP_DEPTNAME_CFR: Description en français
- LOCATION_DESCR: Description en anglais
- HP_LOCATION_CFRD: Description en français
- HP_PROVINCE_NAME: Province du site
- JOBCODE: Utilisé pour déterminer l'allocation d'uniformes de l'employé
- HP_JOBCODE_ENGD: Description en anglais
- HP_JOBCODE_CFRD: Description en français
- POSITION_NBR
- HP_DESCR254_ENG: Description en anglais
- HP_DESCR254_CFR: Description en français
- HP_FTE
- HP_SPRV1_NATNL_ID: Utilisé pour déterminer l'arbre hiérarchique, sauf si un GCR est indiqué dans le profil de l'employé (le système de l'entrepreneur doit rechercher un GCR jusqu'à ce qu'il en trouve un (généralement un ou deux niveaux plus élevés – exemple : le GCR du superviseur de l'employé, si le superviseur indiqué dans PeopleSoft n'est pas un GCR) indépendamment du fait qu'il soit actif ou inactif).
- HP_SPRV1_LAST_NAME
- HP_SPRV1_FRST_NAME fonction de fusion

2.1 Actions suivant le téléchargement – téléchargement du fichier de la base de données des RH

- Lorsqu'un employé est indiqué pour la première fois dans la base de données des RH, un GCR est attribué automatiquement à l'employé (si le GCR est indiqué dans le fichier téléchargé de la base de données financières intitulé « délégation des pouvoirs » – le système de DDP). Ensuite, le GCR reçoit un message automatisé expliquant qu'un employé a été ajouté à sa liste d'employés.

- Les employés qui étaient enregistrés dans le système, mais qui ne sont plus indiqués dans le fichier téléchargé ont été désactivés (ils sont inactifs).
 - Les commandes en suspens d'un employé qui est inactif dans le système sont MISES EN ATTENTE. Si l'employé n'est pas réactivé dans un délai de 90 jours, la commande est automatiquement annulée par l'entrepreneur.
 - L'entrepreneur doit présenter à la GCC un rapport sur les commandes annulées. Consulter la section 7.5 à l'Annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés.
 - Remarque : Les tailles spéciales ou les articles fabriqués sur mesure ou personnalisés (par exemple, insignes) doivent être expédiés lorsqu'ils sont prêts indépendamment du statut de l'employé (actif ou inactif).
- Les commandes des employés qui ont le statut suivant doivent être MISES EN ATTENTE :
 - L = congé autorisé
 - P = congé payé
 - S = congé saisonnier
 - Les commandes sont annulées si un employé a un de ces statuts pendant plus de 12 mois.
 - Les employés qui ont un statut L, P ou S peuvent passer une commande, mais la commande doit être mise en attente jusqu'à ce que l'employé devienne actif (soit le champ EMPL_STATUS de l'employé dans le fichier téléchargé de la base de données des RH indique le statut A). Ces commandes doivent être gérées manuellement par l'entrepreneur (un rapport est téléchargé chaque mardi – après le téléchargement du GCR et, ensuite, les commandes sont transmises par l'entrepreneur).
- Si un GCR devient inactif dans la base de données des RH, soit le nom n'est plus indiqué dans le fichier téléchargé de la base de données des RH ou dans le fichier téléchargé de la base des données financières, les changements suivants sont apportés au profil de l'employé si ce GCR était son GCR.
 - Le centre de responsabilité et le GCR de l'employé sont supprimés du profil de l'employé. Cela n'a aucune incidence sur toute autre donnée.
 - Les commandes antérieures sont expédiées puisque, au moment de la commande, un GCR et un centre de responsabilité étaient indiqués dans le profil de l'employé.
 - La facture pour cette commande est envoyée au GCR indiqué au moment de la commande, même s'il n'est plus actif dans le système.
 - Un message automatisé est envoyé à l'employé pour l'informer qu'il doit sélectionner un nouveau GCR.

2.2 Synchronisation/Désynchronisation

Le profil d'un employé peut être synchronisé avec le fichier téléchargé de la base de données des RH (soit les valeurs sont identiques aux valeurs indiquées dans le fichier téléchargé de la base de données des RH) ou désynchronisé (soit une ou plusieurs valeurs dans le profil ne correspondent pas aux valeurs indiquées dans le fichier téléchargé de la base de données des RH, parce qu'un des champs des RH dans le profil a été modifié par un GCR ou un administrateur de programme de la GCC).

- Si le profil de l'employé est désynchronisé, la synchronisation des renseignements en fonction du fichier téléchargé de la base de données des RH ne peut être effectuée. Les fichiers téléchargés de la base de données des RH à une date ultérieure ne retournent pas les valeurs dans les champs des RH ou dans d'autres champs modifiés à l'état initial.
- La synchronisation est effectuée automatiquement lorsque les valeurs indiquées dans le fichier téléchargé de la base de données des RH correspondent aux valeurs indiquées dans le profil de

l'employé.

- Les GCR peuvent modifier l'allocation d'uniforme principale d'un employé (soit d'employé sans uniforme à employé portant l'uniforme de base) et le profil est désynchronisé. Le message suivant s'affiche :

« Si un des champs suivants est modifié (statut, sexe, titre d'emploi et allocation d'uniforme), les renseignements dans le profil de l'employé ne sont plus synchronisés avec le fichier téléchargé de la base de données des RH (PeopleSoft).

Trois raisons pour lesquelles un GCR ou un administrateur de programme de la GCC peut modifier manuellement ces champs :

- 1) modifier de manière permanente l'allocation d'uniforme par défaut d'un employé (par exemple : d'employé sans uniforme à employé portant un uniforme);*
- 2) mettre à jour dans le profil les renseignements qui n'ont pas été mis à jour par le fichier téléchargé de la base de données des RH;*
- 3) s'assurer que les commandes passées avant le retour au travail d'un employé sont expédiées en temps opportun.*

Si le profil est désynchronisé, le fichier téléchargé de la base de données des RH chaque semaine ne met pas à jour le profil, sauf si tous les champs correspondent aux champs du profil ou si le code d'emploi ou la classification de l'employé changent. »

- Le profil peut être synchronisé par le GCR ou un administrateur de programme de la GCC en sélectionnant «activer la synchronisation » dans le profil de l'employé. Le fichier téléchargé de la base de données des RH suivant élimine les différences dans le profil.

3. Fichier téléchargé de la base de données financières (délégation des pouvoirs – système de DDP)

Chaque semaine, la direction générale de la fonction de contrôleur de la GCC transmet le rapport « DDP » qui contient tous les gestionnaires de centre de responsabilité actifs (GCR) et leur CIDP, soit la délégation de pouvoirs approuvée dans le système de DDP (liste des gestionnaires délégués ayant des pouvoirs en vertu des articles 32 et 34 de la LGFP).

Le fichier est envoyé à l'entrepreneur chaque mardi matin par courriel, en utilisant un fichier chiffré ou protégé par mot de passe (remarque : La GCC transmet le mot de passe séparément).

Les champs du rapport qui doivent être pris en considération par l'entrepreneur sont :

- CIDP du titulaire : CIDP du GCR actif
- GCR actif ou inactif

Remarque : Le statut d'un GCR est déterminé dans le fichier téléchargé de la base de données des RH (si le nom du GCR est indiqué dans le fichier téléchargé de la base de données des RH, il est actif – s'il n'est pas indiqué, il est inactif). Si le profil d'un GCR est inactif dans la base de données des RH de la GCC, le nom ne s'affiche pas dans la liste déroulante des GCR et le GCR n'a pas accès au site de commande.

3.1 Actions suivant le téléchargement du fichier de la base de données financières (système de DDP)

Pour les employés dont le GCR n'est plus actif :

- Le centre de coûts et le GCR de l'employé sont supprimés dans le profil. Cela n'a aucune incidence sur le solde de points de l'employé ou toute autre donnée.

- Les commandes antérieures sont expédiées puisque, au moment de la commande, un GCR et un centre de coût étaient indiqués dans le profil de l'employé.
- La facture pour cette commande est envoyée au GCR au moment de la commande, même s'il n'est plus un GCR.
- Un message automatisé est envoyé à l'employé pour l'informer qu'il doit sélectionner un nouveau GCR.

3.2 Niveau hiérarchique

Il existe trois niveaux hiérarchiques :

- Employé (de la base de données des RH)
- GCR (de la base de données financières)
- Administrateur de programme de la GCC (créé par l'entrepreneur sur demande du chargé de projet de la GCC)

Un administrateur de programme de la GCC peut modifier le niveau hiérarchique d'un profil, (par exemple, un employé devient un GCR). Le fichier téléchargé de la base de données des RH ne retourne pas les valeurs dans le champ ou dans le profil à l'état initial (le profil est verrouillé ou désynchronisé).

4. Code d'emploi (numéro, titre et lien avec l'allocation d'uniforme principale)

Une ou deux fois par année, ou aux besoins, la GCC transfère à l'entrepreneur la feuille de travail Excel intitulée « description de poste » indiquant le lien entre le code d'emploi, le titre d'emploi dans les deux langues et l'allocation d'uniforme principale liée à chaque code d'emploi.

5. Lien entre le centre de responsabilité et le centre de fonds

Environ une fois par année, la GCC transfère à l'entrepreneur la feuille de travail Excel intitulée « liste des centres de responsabilité et des centres de fonds » qui contient les codes des centres de coûts et les noms (dans les deux langues) et indique le lien avec les codes des centres de fonds et les noms (dans les deux langues).

Les administrateurs de programme de la GCC peuvent ajouter ou modifier des centres de fonds dans le système de commande.

L'administrateur de programme de la GCC peut ajouter, supprimer ou modifier des centres de responsabilité dans le système de commande et les transférer à un autre centre de fonds. Dans ce cas, si le centre de responsabilité d'un employé a été transféré à un autre centre de fonds, le centre de responsabilité est supprimé automatiquement et le GCR reçoit un message automatisé indiquant qu'il doit transférer l'employé à un autre centre de responsabilité. Lorsqu'un nouveau centre de responsabilité est attribué, l'employé reçoit un courriel automatisé.

Les centres de responsabilité et les centres de fonds qui ne sont plus utilisés sont désactivés par la GCC, selon les besoins. La GCC et l'entrepreneur collaborent pour s'assurer qu'il n'y a aucune commande en suspens avant de désactiver un centre de fonds ou un centre de responsabilité.

6. Expédition

La GCC transmet à l'entrepreneur la liste des codes de destinataire et les adresses connexes. Les codes de destinataire sont les adresses de livraison.

Les administrateurs de programme de la GCC peuvent ajouter, désactiver ou modifier des adresses de livraison lorsqu'un code de destinataire a été fourni par l'équipe chargée de l'approvisionnement, des politiques et des rapports de la GCC.

Garde côtière canadienne ou Canadian Coast Guard doit être indiqué sur une des premières lignes de l'adresse de livraison pour chaque colis (en fonction de la langue officielle indiquée dans le profil du GCR).

La signature est obligatoire uniquement lors de la réception de commandes en lot.

Les adresses de livraison peuvent être modifiées en cas de commande en suspens. Toutefois, dans ce cas, l'employé doit communiquer avec le service à la clientèle de l'entrepreneur.

7. Accès au site Web

Seuls les employés actifs de la GCC peuvent accéder au site de commande en ligne.

- Les employés faisant partie du groupe d'allocation « sans uniforme » ne peuvent passer des commandes. Ils ont accès au site de commande en ligne et ont un profil, mais ils ne peuvent passer des commandes.
- Les employés qui sont en congé autorisé, congé payé ou congé saisonnier (soit les employés actifs) peuvent passer une commande dans le système, mais l'article est expédié seulement lorsque leur statut devient actif (A). La confirmation de commande est transmise par courriel à l'employé et au GCR pertinent et un message en rouge précise que la commande est mise en attente jusqu'à ce que l'employé soit actif de nouveau. Le GCR peut communiquer avec le service à la clientèle de l'entrepreneur pour faire expédier la commande, le cas échéant.

8. Fonctionnalité du site de commande en ligne

8.1 Première ouverture de session pour les nouveaux employés

Une page d'ouverture de session réservée à la GCC doit s'afficher sur la page d'accueil du site de commande en ligne.

Lors de la première ouverture de session, un nouvel employé doit enregistrer deux valeurs :

- Nom d'utilisateur : CIDP (sans zéro au début)
- Mot de passe : Nom de famille (en lettres minuscules)

Si les deux valeurs sont enregistrées dans la base de données de l'entrepreneur, l'employé est transféré à la page d'ouverture de session et doit inscrire les renseignements indiqués ci-après. Certains champs sont obligatoires, d'autres champs doivent être remplis selon les besoins.

- Mot de passe (obligatoire) : choisi par l'employé
- Deux questions de sécurité (obligatoire) : pour confirmer l'identité lorsqu'on communique avec le service à la clientèle (pour réactiver le mot de passe, s'il a été oublié)
- Gestionnaire de centre de responsabilité (s'il y a lieu) : si la base de données des RH n'indique aucun GCR lors de la création du profil, l'employé doit sélectionner un GCR dans la liste déroulante (en fonction de la liste contenue dans la base de données financières – nom, nom de famille)
- Sexe (obligatoire) : enregistré par l'employé (homme ou femme)
- Langue d'usage (s'il y a lieu) : si la langue préférée n'est pas indiquée dans la base de données des RH, l'employé doit confirmer
- Plaque d'identité (obligatoire) : le protocole relatif à la plaque d'identité s'affiche dans une fenêtre contextuelle qui explique à l'employé les renseignements qui doivent être enregistrés
- Première langue sur l'insigne (obligatoire) – pour déterminer la première langue indiquée sur le vêtement, s'il y a lieu; cette donnée est verrouillée (soit elle ne peut pas être modifiée dans le profil d'un employé). Seulement un administrateur de programme de la GCC peut modifier des données

verrouillées.

- Adresse de livraison (obligatoire) : sélectionné d'une liste déroulante
- Numéro de téléphone (s'il y a lieu)
- Courriel (obligatoire) : l'employé doit indiquer une adresse de courriel de la GCC valide.

8.2 Ouvertures de session ultérieures

Après la première ouverture de session, l'employé doit ouvrir chaque session en utilisant le CIDP et le mot de passe (sélectionné pendant la première ouverture de session). Un employé qui a oublié le mot de passe peut cliquer sur le lien « Avez-vous oublié votre mot de passe? » sur la page d'accueil pour récupérer le mot de passe ou créer un nouveau mot de passe.

8.3 Confirmation lors de la connexion

Le message suivant s'affiche avant chaque ouverture de session (première ouverture de session et ouvertures de session suivantes) et indique que les vêtements sont la propriété de la GCC.

Français :

Tous les articles doivent être retournés à la Garde côtière canadienne lorsque vous n'êtes plus à l'emploi de la Garde côtière canadienne.

En cliquant sur "Je suis d'accord", vous reconnaissez et vous vous engagez à respecter ce qui précède.

English:

All uniform items must be returned to the Canadian Coast Guard once you are no longer employed by the Canadian Coast Guard. By clicking "I Agree" you acknowledge and agree to abide by the above.

8.4 Accès des gestionnaires de centre de Responsabilité (GCR)

- Les GCR peuvent mettre à jour leur liste personnelle de centres de responsabilité.
- Un GCR peut supprimer son nom dans le profil d'un employé, s'il n'est plus le GCR de cet employé.
- Les GCR peuvent accéder uniquement aux profils des employés sous leur responsabilité.
- Les GCR doivent indiquer un centre de responsabilité pour chacun de leurs employés pour leur permettre de passer des commandes. Ils peuvent supprimer le centre de responsabilité dans le profil d'un employé en tout temps.
- Allocation d'uniformes : un GCR peut modifier l'allocation d'uniforme principale d'un employé (par exemple, d'employé sans uniforme à employé portant l'uniforme de base) et désynchroniser le profil.
- Approuve une commande d'un employé.
- Un GCR peut modifier l'adresse de livraison dans le profil d'un employé

8.5 Accès d'un administrateur de programme de la GCC

Les administrateurs de programme de la GCC peuvent modifier les champs suivants dans le profil d'un employé :

- Nom et nom de famille
- Centre de responsabilité
- Gestionnaire de centre de responsabilité
- Actif, en congé ou mis à pied
- Allocation d'uniforme principale
- Statut
- Sexe

- Titre d'emploi
- Durée de la saison
- Langue d'usage
- Plaque d'identité
- Première langue de l'insigne
- Code hiérarchique
- Numéros de téléphone
- Courriel
- Adresse
- Allocation particulière

8.6 Profils des employés temporaires

Les GCR et les administrateurs de programme de la GCC peuvent créer un profil pour les employés temporaires (par exemple, les étudiants ou les nouveaux employés avec ou sans CIDP qui ne sont pas enregistrés dans le fichier téléchargé de la base de données des RH).

Le GCR ou l'administrateur de programme de la GCC doit remplir tous les champs obligatoires. Après avoir créé le profil, l'employé peut ouvrir une session conformément au processus régulier en utilisant le numéro de compte temporaire fourni et le nom de famille (sans espace, trait d'union ou apostrophe, en lettres minuscules) en tant que mot de passe.

Les champs suivants doivent être remplis :

- Nom de famille
- Nom
- Sexe
- Langue d'usage
- Courriel
- Plaque d'identité
- Allocation d'uniforme
- Gestionnaire de centre de responsabilité

Les employés temporaires qui n'avaient pas un CIDP lorsque leur profil a été créé ont deux profils dans le système lorsque le CIDP est créé et enregistré dans la base de données des RH. Les deux profils doivent être fusionnés manuellement. Les administrateurs de programme de la GCC doivent fusionner les profils et informer les employés. Les administrateurs de programme de la GCC doivent avoir accès à la fonction de fusion.

Après avoir fusionné les deux profils, le système réinitialise le mot de passe, les questions de sécurité et les réponses et l'adresse de livraison. Le nouveau mot de passe est le nom de famille de l'employé sans espace, trait d'union ou apostrophe, en lettres minuscules.

8.7 Catalogue complet de la GCC

Seulement les GCR et les administrateurs de programme de la GCC peuvent consulter le catalogue complet.

8.8 Catalogue personnel

Les employés peuvent visualiser uniquement leur catalogue personnel, qui contient tous les articles qu'ils

peuvent commander.

Les GCR peuvent visualiser le catalogue personnel de leurs employés et le catalogue complet.

8.9 Devis techniques

Seuls les administrateurs de programme de la GCC peuvent visualiser les devis techniques de chaque article d'uniforme (format PDF).

8.10 Mensurations

L'employé doit enregistrer dans le site de commande ses mensurations. Les mensurations sont obligatoires pour passer une commande.

Seuls les employés et les administrateurs de programme de la GCC peuvent enregistrer les mesures. Les GCR ou les employés peuvent commander gratuitement des trousse de mesure qui comportent un ruban pour mesurer et des directives écrites. Les directives peuvent aussi être imprimées à partir du site de commande. Des vidéos d'information sont disponibles pour chaque partie du corps (tête, cou, taille, etc.) pour aider les employés à prendre les mesures.

Les mesures peuvent être enregistrées en pouces ou en centimètres et la conversion est effectuée automatiquement.

Lorsqu'on passe une commande, les tailles proposées par le système pour chaque article se fondent sur les mesures enregistrées dans le profil en fonction de l'algorithme de mesure de l'article.

8.11 Protocole relatif aux plaques d'identité

Longueur maximale : 18 caractères. Les employés doivent enregistrer les renseignements. Le protocole s'affiche à côté du champ « Plaque d'identité »

8.12 Mots de passe

Les administrateurs de programme de la GCC peuvent réinitialiser les mots de passe et fournir un mot de passe temporaire à un employé, mais n'ont pas accès au mot de passe et aux questions de sécurité de l'employé. Une fois que l'administrateur de programme de la GCC a réinitialisé le mot de passe, l'employé doit ouvrir une session en utilisant le mot de passe temporaire et le modifier (et mettre à jour les questions de sécurité et les réponses, s'il y a lieu).

8.13 Courriel – Demande du centre de responsabilité

Un courriel automatisé est envoyé par l'entrepreneur au GCR lorsqu'un nouvel employé est ajouté à sa liste (après avoir téléchargé le fichier de la base de données des RH contenant un nouvel employé ou après une entrée manuelle). Le courriel informe le GCR qu'il doit enregistrer un centre de responsabilité dans le profil de l'employé pour lui permettre de passer des commandes.

8.14 Nom d'utilisateur

Le mot « CIDP » (code d'identification de dossier personnel) est utilisé au lieu du « nom d'utilisateur » sur la page d'ouverture de session du site de commande en ligne. Les employés avec un profil temporaire doivent inscrire le nom d'utilisateur temporaire dans ce champ (s'ils n'ont pas de CIDP).

8.15 URL du site de commande en ligne

L'URL du site de commande en ligne doit être déterminée par l'entrepreneur et la GCC au moment de l'octroi du contrat.

8.16 Messages sur le site Web

L'entrepreneur et la GCC doivent vérifier et mettre à jour les messages sur le site Web. Les messages

peuvent être temporaires ou permanents. Exemple de message temporaire : article en rupture de stock pendant une longue période.

Processus :

- L'entrepreneur informe la GCC lorsqu'un article est en rupture de stock pendant une longue période (plus de quatre semaines)
- L'entrepreneur affiche un avis sur le site de commande en ligne près de la description de l'article et informe son service à la clientèle.
- Lorsqu'un article est en rupture de stock pendant plus de huit semaines, l'entrepreneur prépare une note de service qui doit être transmise par courriel. L'entrepreneur doit faire approuver la note de service par la GCC avant de l'envoyer. Le courriel est envoyé aux employés qui ont commandé l'article et à leur GCR. (Le courriel doit préciser que, s'ils veulent annuler la commande, ils doivent communiquer avec le service à la clientèle de l'entrepreneur pour faire annuler la commande.)
- L'entrepreneur doit retirer l'avis lorsque l'article est disponible de nouveau.

8.17 Notes de service (langue d'usage, première langue de l'insigne)

S'il y a lieu, une note s'affiche près d'un champ qui explique les renseignements qui doivent être inscrits dans le champ (par exemple, pourquoi il est obligatoire de sélectionner la première langue) ou indique les protocoles (par exemple, quand enregistrer le nom qui doit être utilisé pour la plaque d'identité).

9.0 Règles sur les commandes

Il est possible de passer une commande uniquement sur le site de commande en ligne (les commandes par téléphone sont interdites). Dans le cas de commandes urgentes, les employés doivent communiquer avec un administrateur de programme de la GCC qui peut passer la commande.

Un employé peut passer une commande seulement dans les cas suivants :

- L'employé a un profil actif sur le site de commande en ligne;
- Le profil contient tous les renseignements obligatoires (courriel, renseignements sur la plaque d'identité, etc.);
- L'employé a enregistré toutes ses mensurations dans le profil;
- L'employé doit porter un uniforme (il peut commander des articles d'uniforme);
- L'employé a inscrit dans son profil un GCR;
- Le GCR a inscrit le centre de responsabilité dans le profil de l'employé (un GCR peut enregistrer le centre de responsabilité).

Si le GCR de l'employé change (après avoir téléchargé le fichier de la base de données des RH ou parce que le GCR a apporté les modifications) le système supprime le centre de responsabilité dans le profil.

Le système ne permet pas à un employé de passer une commande si des renseignements sont manquants et indique dans une fenêtre contextuelle les renseignements manquants.

9.1 Processus de commande pour les employés / commandes régulières

Le processus de commande comporte quatre étapes :

Étape 1) Sélectionner l'adresse de livraison et les renseignements sur le GCR

- Les employés doivent confirmer le GCR et l'adresse de livraison (si le GCR n'est pas exact, l'employé doit modifier le profil et attendre que le GCR ajoute à son profil un centre de responsabilité).

- Un GCR doit confirmer le centre de responsabilité et l'adresse de livraison avant de passer la commande.

Étape 2) Sélectionner les articles et les quantités

- Les articles fabriqués sur commande sont mis en évidence pendant le processus de commande, ainsi que les renseignements sur l'expédition.

Étape 3) Sélectionner la taille

- La disponibilité est indiquée.
- La taille proposée est mise en évidence (par exemple, en jaune) en fonction des mensurations enregistrées dans le système. S'il y a lieu, la taille précisée dans la commande antérieure est mise en évidence (par exemple, en gris) et indiquée par une icône.

Étape 4) Visualiser la confirmation de commande / imprimer

9.2 Processus de commande pour les commandes en lot

Les GCR et les administrateurs de programme de la GCC peuvent utiliser la fonction de commande en lot.

Le processus de commande en lot comporte trois étapes : Étape 1)

Sélectionner les articles, les tailles et les quantités

- Le site indique le prix par unité et le coût total est calculé lorsqu'on enregistre la quantité.
- Le coût total est affiché à droite au bas de la page.
- La colonne de la disponibilité des stocks indique s'il n'y a pas suffisamment d'articles disponibles pour toute la commande, pour aviser que certains articles peuvent être livrés en retard.

Étape 2) Sélectionner l'adresse de livraison et le centre de coûts

- Remarque : L'adresse de livraison est l'adresse indiquée dans le profil de la personne qui passe la commande (GCR ou administrateur de programme de la GCC). On peut modifier l'adresse pendant cette étape.
- Le GCR doit confirmer le centre de coûts et l'adresse de livraison avant de continuer.
- Cliquer sur « confirmer et continuer » pour passer la commande. Étape 3)

Visualiser la confirmation de commande / imprimer

9.3 Processus de commande pour les commandes personnalisées

Un GCR peut passer des commandes personnalisées pour ses employés. Les administrateurs de programme de la GCC peuvent passer une commande personnalisée pour tout employé.

L'employé doit avoir un profil et être actif (actif, en congé autorisé, en congé payé ou en congé saisonnier).

- Le GCR ou l'administrateur de programme de la GCC peut sélectionner l'allocation ou une autre allocation.
- Si un GCR doit commander un article d'une allocation de sous-groupe qui n'est pas indiquée dans le profil de l'employé (par exemple, maternité), le GCR doit ajouter, en premier lieu, l'allocation de sous-groupe au profil de l'employé.
- Un GCR peut commander des articles qui ne sont pas indiqués dans le catalogue d'un employé (par exemple, un GCR peut choisir un article d'un catalogue pour l'autre sexe (dans le catalogue

des hommes pour une femme) et visualiser les deux catalogues en même temps.

- La facture pour la commande est envoyée au GCR qui a passé la commande (un GCR peut modifier le centre de responsabilité pour une commande précise, s'il y a lieu).

Le processus de commande personnalisée comporte six étapes : Étape 1)

Inscrire le CIDP de l'employé

Étape 2) Sélectionner si la commande doit être déduite des points ou de l'allocation d'uniforme de l'employé

- Sélectionner « Oui » ou « Non » pour déduire des articles d'uniforme de l'allocation de l'employé.
- Il est aussi possible de sélectionner « non, l'article n'est pas dans le catalogue » pour commander des articles qui ne sont pas indiqués dans le catalogue personnel de l'employé. Si on choisit cette option, on doit aussi sélectionner l'allocation d'uniforme et le sexe.

Étape 3) Sélectionner l'adresse de livraison et le centre de responsabilité

- Remarque : L'adresse de livraison est l'adresse indiquée dans le profil de l'employé. On peut modifier l'adresse pendant cette étape.
- Le GCR ou l'administrateur de programme de la GCC doit confirmer le numéro de compte (centre de responsabilité) et l'adresse de livraison avant de continuer.

Étape 4) Sélectionner les articles et les quantités

- Le prix de l'article s'affiche.
- Les articles fabriqués sur commande sont mis en évidence, ainsi que tout retard de livraison.
- Les articles qui ne peuvent pas être commandés parce que la quantité maximale permise pour un article a été dépassée sont mis en évidence (lorsqu'on passe une commande en utilisant l'allocation d'uniforme de l'employé).

Étape 5) Sélectionner la taille

- La disponibilité est indiquée.
- Les tailles proposées sont mises en évidence (par exemple, en jaune) en fonction des mesures enregistrées dans le système.
- S'il y a lieu, la taille précisée dans la commande antérieure est mise en évidence (par exemple, en gris) et indiquée par une icône.

Étape 6) Visualiser la confirmation de commande / imprimer

9.4 Processus de commande pour les plaques d'identité

Les employés peuvent commander leur plaque d'identité en utilisant la trousse initiale. Les GCR et les administrateurs de programme de la GCC peuvent aussi commander des plaques d'identité.

Le processus permettant à un GCR ou à un administrateur de programme de la GCC de commander des plaques d'identité comporte trois étapes :

Étape 1) Sélectionner les quantités pour chaque employé

- Les GCR peuvent modifier le nom indiqué sur la plaque d'identité de leurs employés et commander des plaques d'identité pour tout autre employé.

Étape 2) Sélectionner l'adresse de livraison

- Remarque : l'adresse de livraison est l'adresse indiquée dans le profil du GCR. On peut modifier l'adresse pendant cette étape.
- Le GCR doit confirmer le centre de responsabilité et l'adresse de livraison avant de continuer.
- Cliquer sur « confirmer et continuer » pour passer la commande. Étape 3)

Visualiser la confirmation de commande / imprimer

9.5 Processus de commande pour les commandes individualisées

Les administrateurs de programme de la GCC peuvent passer une commande individualisée pour un employé actif ou pour toute personne qui n'est pas enregistrée dans le fichier téléchargé de la base de données des RH. Il est possible de commander tout type d'article.

Le processus de commande individualisée comporte six étapes : Étape 1)

Inscrire les renseignements sur l'employé

- On peut visualiser le nom et les renseignements sur la plaque d'identité de l'employé et l'allocation d'uniforme et le sexe (on peut visualiser le catalogue pour les hommes et pour les femmes en même temps).

Étape 2) Sélectionner l'adresse de livraison

- Le centre de responsabilité (s'il y a lieu) et l'adresse de livraison indiqués dans le profil de l'administrateur s'affichent. On peut modifier l'adresse pendant cette étape.

Étape 3) Sélectionner les articles et les quantités

- Le prix de l'article s'affiche.
- Les articles fabriqués sur commande sont mis en évidence, ainsi que les renseignements sur l'expédition.
- Les articles qui ne peuvent pas être commandés parce que la quantité maximale permise a été dépassée sont mis en évidence.
- L'administrateur du système peut passer à l'étape suivante ou aller directement à l'étape « Sélectionner les tailles. »

Étape 4) Inscrire les mensurations Étape

5) Sélectionner les tailles

- La disponibilité est indiquée.
- La taille proposée est mise en évidence (par exemple, en jaune) en fonction des mensurations enregistrées dans le système.
- S'il y a lieu, la taille précisée dans la commande antérieure est mise en évidence (par exemple, en gris) et indiquée par une icône, si l'employé a un profil.

Étape 6) Visualiser la confirmation de commande / imprimer

9.6 Processus de commande pour les articles fabriqués sur commande

Certains articles sont fabriqués sur commande (ils sont fabriqués uniquement lorsqu'on passe une commande). Les retards de livraison pour ces articles sont indiqués en ligne.

Le processus de commande est identique au processus de commande régulière ou de commande par les employés (voir la section 9.1), de commande en lot (voir la section 9.2), de commande personnalisée (voir la section 9.3) ou de commande individualisée (voir la section 9.5).

9.7 Fabriqué sur mesure

Les articles d'uniforme fabriqués pour les employés qui nécessitent des tailles spéciales sont considérés comme des vêtements sur mesure.

Le processus de commande est identique au processus de commande régulière ou de commande par les employés (voir la section 9.1), de commande en lot (voir la section 9.2), de commande personnalisée (voir la section 9.3), de commande de plaques d'identité (voir la section 9.4) ou de commande individualisée (voir la section 9.5).

Remarque : on ne peut commander en lot des articles faits sur mesure.

Les employés qui nécessitent des tailles spéciales peuvent communiquer avec l'entrepreneur ou le service à la clientèle de l'entrepreneur. L'entrepreneur fournit à l'employé la taille la plus petite ou la plus grande disponible pour un article et apporte des modifications en fonction des commentaires de l'employé sur les mesures. L'entrepreneur doit communiquer à l'employé la date de livraison ou les retards de livraison.

9.8 Commandes d'articles personnels

L'achat d'articles personnels sur le site de commande n'est pas permis.

9.9 Adresses de livraison

Les commandes peuvent être expédiées uniquement à une adresse de travail de la GCC valide, conformément à la liste des codes de destinataire fournie par le chargé de projet de la GCC.

Les employés peuvent sélectionner une adresse de livraison par défaut dans leur profil. Ils peuvent aussi choisir une adresse différente pendant le processus de commande.

Le code d'adresse de livraison (code de destinataire) est attribué lorsqu'on passe la commande, toutefois, les détails de l'adresse sont imprimés au moment de l'expédition, soit, si l'adresse change (par exemple, si un employé communique avec l'entrepreneur pour demander un changement d'adresse) entre la date de la commande et la date d'expédition, on doit utiliser la nouvelle adresse.

Le nom de l'employé doit être indiqué sur l'étiquette d'expédition. «Garde côtière canadienne » ou « Canadian Coast Guard » doit être indiqué sur tous les colis. Le CIDP de l'employé ne doit pas être indiqué sur l'étiquette d'expédition.

10. Processus après avoir passé une commande

10.1 Courriel (après avoir passé la commande)

Après avoir passé une commande, un courriel automatisé est envoyé à l'employé et à son GCR.

Courriel à l'employé : le courriel doit indiquer le numéro de commande et les détails (adresse de livraison, numéro de l'article, taille, quantité et valeur d'achat en points), s'il y a lieu.

Courriel au GCR : le courriel doit indiquer le numéro de commande et les détails (nom de l'employé, numéro de l'article, quantité, valeur d'achat en points, valeur en dollars, adresse de livraison et coût estimé).

10.2 Historique des commandes

Tous les employés ont accès à l'historique des commandes dans leur profil.

10.3 Modification de la commande

Une commande ne peut être modifiée, sauf si le service à la clientèle de l'entrepreneur reçoit une demande écrite ou un appel d'un employé, d'un GCR ou d'un administrateur de programme de la GCC.

Pour changer la taille, l'employé qui a demandé de changer la taille reçoit un courriel de confirmation indépendamment du fait que la demande de modification ait été faite par courriel ou par téléphone.

Pour toute autre demande (changement de style, etc.) un courriel est envoyé à l'employé et au GCR après avoir fait la demande, indépendamment du fait que la demande de modification ait été faite par courriel ou par téléphone.

10.4 Retours et échanges

Les employés doivent communiquer directement avec le service à la clientèle de l'entrepreneur pour les retours, les échanges ou pour obtenir des renseignements.

10.5 Rappel de produit

Si un article d'uniforme fait l'objet d'un rappel de produit, l'entrepreneur prend toutes les mesures nécessaires pour rappeler le produit et le remplacer par un nouveau produit.

Processus pour le rappel d'articles d'uniforme :

- L'entrepreneur communique avec le chargé de projet de la GCC dès qu'il est au courant du rappel;
- L'entrepreneur doit communiquer avec les employés de la GCC qui ont commandé l'article et les informer du rappel et donner les directives nécessaires;
- L'entrepreneur doit trouver ou fabriquer un article similaire dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date de l'avis de rappel;
- L'entrepreneur doit expédier le produit de remplacement à tous les employés de la GCC concernés par le rappel;
- Les employés de la GCC ne perdent et ne gagnent aucun point par suite du rappel du produit, le produit est remplacé par l'entrepreneur.

11. Factures

11.1 Processus de facturation

Les GCR peuvent ajouter une deuxième adresse de courriel (par exemple, celle des agents financiers) dans leur profil. Les factures sont envoyées aux deux adresses de courriel indiquées dans le profil.

Une fois que la facture a été envoyée par courriel, les GCR peuvent aussi télécharger la facture du site de commande en ligne dans l'onglet « Factures » de leur profil (voir la section 11.3 pour plus de renseignements).

Les factures sont envoyées par courriel aux GCR (et à leur contact facultatif) le 15 de chaque mois, sauf pendant le mois de mars puisque, en raison des règles relatives à la fin de l'exercice, les factures doivent être envoyées au plus tard le 31 mars. Si le 15 du mois est un samedi, un dimanche ou un jour férié, les factures doivent être envoyées le jour ouvrable précédent ou suivant. Un rappel doit être envoyé à tous les GCC 15 jour après la date d'envoi de la facture par courriel (vers le 30 du mois ou le dernier jour ouvrable du mois).

11.2 Courriel du GCR signalant l'absence du bureau

Si un GCR n'a pas indiqué une deuxième adresse de courriel pour les factures, les messages signalant l'absence du bureau reçus par l'entrepreneur, après avoir envoyé les factures, doivent être transmis à un administrateur de programme de la GCC (pc.uniforme- uniform.gcc@dfo-mpo.gc.ca).

Les administrateurs de programme de la GCC analysent le message signalant l'absence du bureau (par exemple, congé pour une brève période ou pour une longue période) et, s'il y a lieu, communiquent avec la personne indiquée dans le message signalant l'absence du bureau. Si la situation nécessite une attention

immédiate (le GCR est en congé autorisé pour une longue période ou a quitté son emploi) l'équipe des finances traite les factures.

11.3 Renseignements sur la facturation sur le site de commande en ligne

Les fonctionnalités suivantes, disponibles sur le site de commande en ligne, permettent aux GCR et aux administrateurs de programme de la GCC de visualiser les factures.

- Les GCR et les administrateurs de programme de la GCC doivent pouvoir télécharger, dans l'onglet « Factures » de leur profil, toutes les factures et les feuilles de travail indiquant les détails des factures pour chaque commande (disponibles le jour après avoir envoyé la facture par courriel). Un GCR peut visualiser seulement ses factures et les administrateurs de programme de la GCC peuvent visualiser toutes les factures.
- Le système en ligne doit afficher dans l'onglet « Factures. :
 - Si l'entrepreneur a reçu le paiement (les renseignements sur le paiement doivent être mis à jour chaque jour par l'entrepreneur)
 - Date à laquelle le paiement a été reçu
 - Facture en format PDF qui peut être téléchargée et imprimée
 - Feuilles de travail Excel indiquant les détails des factures qui peuvent être téléchargées et imprimées
 - Numéro de la facture
 - Date de la facture
 - Date d'expédition
 - CIDP
 - Nom
 - Nom de famille
 - Courriel
 - Sous-total
 - Frais d'expédition
 - TPS (s'il y a lieu)
 - TVP (s'il y a lieu)
 - TVH (s'il y a lieu)
 - Total
- Les paramètres de recherche suivants doivent être disponibles : numéro de facture, numéro de commande, CIDP, nom, nom de famille, statut de la facture (non payée, payée et non valide), date de la facture et date d'envoi de la facture.
- Les renseignements suivants doivent s'afficher par suite d'une recherche : factures, payé, numéro de la facture, date de la facture, date d'envoi de la facture, CIDP, nom, nom de famille, courriel, sous-total, frais d'expédition, TPS, TVP, TVH et total.
- À la fin de la liste de factures, un total est affiché dans les colonnes suivantes : sous- total, frais d'expédition, TPS, TVP, TVH et total. Dans la colonne « Factures » on peut accéder à deux documents cliquables, la facture en format PDF et la feuille de travail Excel contenant les détails de la facture.

12. Catalogue d'articles d'uniforme

12.1 Images

Les images des articles d'uniforme dans le système de commande en ligne doivent montrer le devant et le dos de chaque article et des plans rapprochés de caractéristiques précises de l'article.

13. Exigences de sécurité

La GCC considère que les renseignements suivants sont des renseignements protégés :

- Le CIDP (ID à l'échelle nationale)

Les GCR peuvent consulter uniquement les renseignements sur leurs employés.

Les employés peuvent accéder au système uniquement à partir d'un ordinateur connecté au réseau de la GCC. L'entrepreneur doit être en mesure d'identifier les utilisateurs de la GCC au moyen des adresses IP de la GCC fournis au moment de l'octroi du contrat.

La GCC fournira deux (2) autres adresses IP à l'extérieur du réseau de la GCC pour permettre l'accès aux membres d'ACC.

Un message d'erreur doit s'afficher si une personne essaye d'ouvrir une session sur le site de commande sans utiliser les adresses IP fournis.

14. Design des interfaces Web

Les interfaces du site de commande en ligne doivent être comme suit :

14.1 Interface pour les employés

Les employés peuvent accéder aux onglets et sous-onglets suivants :

1. Page d'accueil
2. Profil : renseignements, mensurations, mot de passe, questions de sécurité
3. Catalogue personnel
4. Commande : commandes passées, commandes antérieures, trousse de mesure Remarque : Les sous-onglets « commandes passées » et « trousse de mesure » s'affichent uniquement lorsqu'un centre de responsabilité a été attribué au profil de l'employé.
5. Liste de communications
6. Communiquez avec nous

14.2 Interface des GCR

Les GCR peuvent accéder aux onglets et sous-onglets suivants :

1. Page d'accueil
2. Profil : renseignements, mensurations, mot de passe, questions de sécurité
3. Catalogue : catalogue personnel, catalogue complet, liste des allocations d'uniformes
4. Commande : **Personnel** : commandes passées, commandes antérieures
Organisation : trousse de mesure, commandes en lot, commandes de plaques d'identité, commandes personnalisées, commandes antérieures
5. Outils : gérer les employés, créer ou modifier le profil d'un employé, créer le profil d'un employé temporaire, adresse de livraison, centre de responsabilité, centre de fonds, listes d'allocations des codes d'emploi
6. Factures
7. Rapports
8. Liste de communications
9. Communiquez avec nous

14.3 Interface des administrateurs de programme de la GCC

Les administrateurs de programme de la GCC peuvent accéder aux onglets et sous- onglets suivants :

1. Page d'accueil
2. Profil : renseignements, mensurations, mot de passe, questions de sécurité
3. Catalogue : Catalogue personnel, catalogue complet, liste des allocations d'uniformes
4. Commande : **Personnel** : Commandes passées, commandes antérieures
Organisation : trousse de mesure, commandes individualisées, commandes en lot, commandes de plaques d'identité, commandes personnalisées, commandes antérieures
5. Outils : Recherche d'employés, créer ou modifier le profil d'un employé, créer le profil d'un employé temporaire, fusionner les profils d'un employé temporaire, adresse de livraison, centre de responsabilité, centre de fonds, liste d'allocations des codes d'emploi, transfert d'employé
6. Factures
7. Rapports
8. Liste de communications
9. Communiquez avec nous

Appendice 3

Transition de début de contrat, prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes et transition de fin de contrat

1. Étendue des travaux

- 1.1 Les travaux visés par le contrat doivent être effectués conformément aux « phases » suivantes :

Phase 1 : Transition de début de contrat;

Phase 2 : Commencement de la prestation des services et prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes;

Phase 3 : Transition de fin de contrat.

- 1.1.1 L'entrepreneur recevra un avis écrit (par courriel) du chargé de projet de la GCC et ne doit pas entreprendre quelque phase des travaux que ce soit avant d'avoir reçu l'avis écrit pour chacune des phases des travaux décrites dans le présent document.

2. Phase 1 – Transition de début de contrat

Cette phase vise principalement à faciliter une transition harmonieuse et sans problème pour passer des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes assurés par l'entrepreneur attitré au successeur, ou à adapter l'offre actuelle aux modalités énoncées dans l'énoncé des travaux (ET), si l'entrepreneur attitré est également le successeur.

- 2.1 La phase de transition de début de contrat doit être terminée dans un délai d'au plus 180 jours civils. La date requise de commencement de la phase 2 ne pourra être ultérieure à 180 jours civils après la date d'attribution du contrat. Dès le commencement de la phase 2, l'entrepreneur doit assurer l'approvisionnement continu des stocks et la prestation sans interruption des services.

- 2.1.1 Si l'entrepreneur attitré est également le successeur, la date requise de commencement de la phase 2 ne pourra être ultérieure à 120 jours civils.

- 2.2 Au cours de la phase de transition de début de contrat, l'entrepreneur travaillera en collaboration avec la GCC et l'entrepreneur attitré et respectera l'échéancier (voir la section 4.3) convenu lors de l'attribution du contrat pour assurer une transition efficace et rapide de la prestation des services par l'entrepreneur attitré à leur prestation par l'entrepreneur.

- 2.2.1 Si l'entrepreneur attitré est également le successeur, l'entrepreneur travaillera en collaboration avec la GCC et respectera l'échéancier (voir la section 4.3) convenu lors de l'attribution du contrat pour assurer une mise à jour efficace et rapide des travaux énoncés dans l'ET.

- 2.3 L'entrepreneur doit se conformer aux exigences de la GCC pour son programme des uniformes, qui sont énoncées dans l'ET, ou proposer des moyens d'améliorer le système et les méthodes. L'entrepreneur sera chargé de recommander des pratiques exemplaires concernant la transition des services afin d'offrir une solution clé en main pour l'approvisionnement des uniformes.

- 2.4 Au moment de l'attribution du contrat, si le contrat est attribué à un nouvel entrepreneur, la GCC fournira à l'entrepreneur une copie électronique de la version la plus récente des renseignements ou documents ci-après :

- a) une liste de tous les lieux de livraison principaux possibles, y compris les adresses d'expédition (voir l'annexe 6 – Liste des codes de destinataire) à jour lors de l'attribution du

contrat. Les lieux de livraison sont sujets à changement pendant la période contractuelle;

- b) un devis technique pour tout nouvel article ajouté entre la date d'affichage du contrat et sa date d'attribution;
- c) Le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données, qui contient les règles opérationnelles pour la commande des uniformes (annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données) ainsi que des renseignements sur le système d'allocation d'uniformes, l'attribution initiale de l'uniforme (trousse initiale), les procédures et les dates de renouvellement et toutes les procédures et méthodes supplémentaires;
- d) le système d'allocation d'uniformes de la GCC (annexe 1), qui contient les règles opérationnelles et décrit le système d'allocation qui sera géré et administré par l'entrepreneur;
- e) un fichier d'exportation de la base de données actuelle des uniformes de la GCC, y compris les profils d'utilisateurs et l'historique de transactions de commande, que l'entrepreneur utilisera pour remplir sa base de données et son site Web de commande. L'exportation de la base de données sera formatée sous forme de fichier Excel ou de fichier texte non hiérarchique (p. ex. format de valeurs séparées par des virgules – CSV).

2.5 Si le contrat est attribué à un nouvel entrepreneur, ce dernier fournira, dans un délai de 21 jours civils suivant l'attribution du contrat, ses recommandations sur la façon de transférer les stocks appartenant à la GCC vers ses installations;

- a) L'entrepreneur doit soumettre pour approbation au chargé de projet, au plus tard trente (30) jours civils après l'attribution du contrat, un plan de transition complet. L'entrepreneur doit se servir du plan de transition qu'il a proposé dans le cadre de sa soumission comme fondement pour élaborer le plan de transition complet, et y intégrer tous les renseignements supplémentaires et les commentaires fournis par la GCC au cours de la première réunion suivant l'attribution du contrat. Le plan de transition doit présenter dans un ordre chronologique une description détaillée de chaque mesure que l'entrepreneur devra prendre pour assurer la mise en œuvre sans interruption des services. De plus, si le contrat est attribué à un nouvel entrepreneur, le plan de transition complet doit décrire en détail les mesures administratives nécessaires pour gérer les données et les stocks du programme de l'uniforme de la GCC. Le plan de transition de l'entrepreneur doit aborder les éléments suivants : les approches qui seront adoptées pour mettre en œuvre le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données ainsi que la prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes;
 - i. Si l'entrepreneur attitré est également le successeur, l'entrepreneur doit démontrer comment le système sera actualisé en fonction de travaux décrits dans l'ET.
- b) la conformité à toutes les règles opérationnelles de la GCC et aux exigences du programme de l'uniforme (p. ex. site Web de commande en ligne, règles concernant la commande des uniformes, système d'allocation d'uniformes, procédures et dates de renouvellement et toutes les procédures supplémentaires – p. ex. les marches à suivre en cas d'affectation temporaire ou de mise à pied saisonnière);
- c) l'approche adoptée pour produire les articles d'uniforme conformément aux devis techniques et de façon à ce que tous les articles d'uniforme soient fabriqués et en inventaire lorsque s'amorcera la phase 2 – Commencement de la prestation des services et prestation continue des services

d'approvisionnement et de gestion des uniformes. L'approche doit décrire en détail l'approbation des échantillons de style virtuels et des échantillons de présérie, les essais sur le terrain effectués et le calendrier de production/fabrication;

- d) une confirmation du format de tous les champs de données nécessaires pour la constitution d'un profil d'utilisateur de la GCC dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur;
- e) la méthode utilisée pour charger les données des profils d'utilisateurs de la GCC dans le système/base de données de l'entrepreneur, y compris l'allocation actuelle disponible et l'historique des transactions;
- f) la conformité aux exigences de la GCC de fournir des données de suivi précises sur les commandes en réponse à une demande de retour ou d'échange;
- g) l'approche adoptée pour produire les données relatives aux articles d'uniforme de la GCC et les charger dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur;
- h) la conformité à l'importation hebdomadaire des données du logiciel PeopleSoft et du système de base de données financières de la GCC. Un fichier non hiérarchique ou un format semblable sera nécessaire pour permettre l'importation. Cela facilitera ainsi les mises à jour continues et automatisées des données de la base de données de l'entrepreneur se rapportant aux utilisateurs actifs du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur;
- i) la confirmation des processus de contrôle des stocks de l'entrepreneur afin de répondre aux normes de service quant au traitement et à la livraison des commandes (comme le précise la section 7.2 de l'ET);
 - j) l'adaptation, au besoin, de la structure de la base de données de l'entrepreneur et de l'interface graphique des utilisateurs de son Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données pour qu'elles soient conformes aux règles opérationnelles et aux exigences définies par la GCC quant au format des données (p. ex. en ce qui concerne l'information des profils des utilisateurs et les règles de d'allocation d'uniformes), afin d'avoir accès à des renseignements exacts sur la disponibilité des stocks et de pouvoir fournir des factures mensuelles regroupées à chaque gestionnaire de centre de responsabilité;
 - k) la confirmation, de la part de l'entrepreneur, que le chargé de projet de la GCC réalisera des essais d'acceptation par les utilisateurs et approuvera le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur avant la phase 2. Cela englobe la confirmation de tous les champs de données nécessaires et du contenu de la base de données, comme les éléments du système d'allocation et les articles d'uniforme;
 - l) la capacité de fournir des services de formation (tel qu'il est décrit à la section 4.11.1 de l'ET) à la demande du chargé de projet par le biais du processus de délivrance d'un formulaire d'AT;
 - m) la confirmation des pratiques d'expédition des commandes pour refléter les moyens les plus économiques d'expédier les commandes d'uniformes à chaque lieu de livraison en temps opportun, tout en tenant compte des manières de réduire les déchets d'emballage, y compris

:

- i. l'approche convenue pour l'expédition des commandes partielles (pour diminuer les retards de commande);
 - ii. l'approche convenue pour réduire la quantité d'emballage ou les frais d'expédition, comme l'emballage de plusieurs commandes individuelles dans un plus grand contenant lorsque celles-ci sont destinées au même lieu de livraison;
 - iii. l'approche convenue pour réduire ou éliminer l'utilisation des matières plastiques non réutilisables, ou utiliser un produit plus écologique (c.-à-d. recyclable).
- n) Le plan de transition de début de contrat proposé doit comprendre un échéancier (p. ex. diagramme de Gantt).
- 2.6 Une fois que le plan de transition de début de contrat complet de l'entrepreneur aura été approuvé par la GCC (par écrit, afin d'amorcer la mise en œuvre de la phase 2), l'entrepreneur devra le mettre en œuvre.
- a) Au début de la période de transition, si le contrat est attribué à un nouvel entrepreneur :
 - i. Le chargé de projet de la GCC fournira à l'entrepreneur un fichier non hiérarchique d'exportation qui devra renfermer les enregistrements de données, un schéma de la base de données et un historique des transactions de commande d'uniformes que l'entrepreneur utilisera pour remplir son Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données, pour s'assurer que les renseignements chargés sont exacts et à jour.
 - ii. L'entrepreneur doit recevoir, préparer et rendre prêts à la redistribution les stocks de transition de début de contrat de la GCC (déterminés d'après un inventaire des niveaux de stocks existants et un examen de la qualité générale des articles existants) au plus tard deux semaines avant le début de la phase 2.
 - iii. L'entrepreneur prendra les mesures nécessaires pour que les stocks de début de contrat que l'entrepreneur attribué a en sa possession lui soient livrés à la date convenue.
 - iv. Tous les articles d'uniforme de la GCC doivent être intégrés au Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur, qui doit être mis à la disposition du chargé de projet de la GCC, aux fins d'essais, dans les 120 jours suivant l'attribution du contrat.
 - v. Les stocks appartenant à la GCC (stocks de transition de début de contrat) doivent être utilisés en priorité lorsque des commandes sont effectuées. Le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données doit permettre d'attribuer une valeur monétaire nulle (0 dollar) aux articles qui sont disponibles à partir des stocks appartenant à la GCC (stocks de transition de début de contrat).
 - b) Le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur doit être entièrement conforme aux exigences de la GCC avant la date d'achèvement de la transition de début de contrat (180 jours civils après l'attribution du contrat).
 - i. Un guide de l'administrateur (document technique détaillé qui explique comment le système

Web fonctionne) et un manuel d'utilisateur (document qui explique comment utiliser le système Web) doivent être préparés et fournis en format électronique.

- c) Le chargé de projet de la GCC doit fournir une acceptation écrite officielle du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur avant la date de commencement de la prestation des services, soit avant la phase 2.
- d) Des services ponctuels doivent être offerts durant la phase de transition si le contrat est attribué à un nouvel entrepreneur :
 - i. L'entrepreneur doit fournir un dessinateur de vêtements et spécialiste des textiles qualifié qui travaillera avec la GCC durant la phase de transition de début de contrat pour rectifier les problèmes liés à la conception des vêtements et au caractère approprié des textiles, d'après les devis techniques fournis relativement
aux composantes des uniformes, de l'équipement et des accessoires de la GCC, en vue de faciliter le respect des exigences de fabrication et de conception du programme de l'uniforme, et fera des recommandations sur la conception des vêtements et l'amélioration des produits;
 - ii. L'entrepreneur doit collaborer avec la GCC, durant la phase de transition de début de contrat, à la conception des composantes des uniformes, de l'équipement et des accessoires qui ne figurent pas sur la liste des devis techniques fournie durant l'appel d'offres et à l'attribution du contrat.
 - iii. Si l'entrepreneur attiré est également le successeur et que de nouveaux articles d'uniforme étaient en cours d'élaboration avant la fin du contrat précédent, l'entrepreneur poursuivra l'élaboration de ces articles aux mêmes conditions que celles prévues au contrat précédent.

3. Phase 2 – Commencement de la prestation des services et prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes

La GCC anticipe qu'il faudra une période d'au plus 180 jours civils pour terminer la phase 1 (la transition de début de contrat des services de l'entrepreneur). Si l'entrepreneur a besoin de plus de temps, il devra soumettre une demande écrite (au moins trois semaines à l'avance) au chargé de projet de la GCC, accompagnée d'une justification, aux fins d'approbation et de coordination.

- 3.1 Une fois le plan de transition complété et les travaux connexes prévus au cours de la phase 1 réalisés à la satisfaction de la GCC et que le chargé de projet de la GCC aura reconnu par écrit que le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur est pleinement fonctionnel, la phase 2 (commencement de la prestation des services) pourra commencer. La GCC amorcera l'utilisation opérationnelle du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur comme principal portail des services de commande, d'approvisionnement et de gestion des uniformes de la GCC.
- 3.2 L'entrepreneur devra gérer et tenir à jour son Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données et le rendre accessible aux employés de la GCC.
- 3.3 L'entrepreneur devra assurer des services continus d'approvisionnement et de gestion des uniformes (décrits à la section 4.1 de l'ET et dans les annexes), y compris, sans s'y limiter, la conception des uniformes, les services professionnels, la fabrication ou la sous-traitance, la gestion et l'entreposage des stocks, le traitement des commandes et l'approvisionnement, y compris la distribution, les services de gestion des données relatives au programme et l'assurance de la

qualité, la facturation, les services à la clientèle et la surveillance des sites Web durant la période initiale du contrat ainsi que durant toute prolongation du contrat.

- 3.4 Sur demande du chargé de projet, des travaux supplémentaires connexes peuvent s'ajouter; ces travaux sont décrits plus en détail à la section 4.11 de l'ET. Ces services peuvent être demandés par la GCC par le biais d'un formulaire d'autorisation de travaux (AT) indiquant la portée des travaux et le calendrier d'exécution. Voici des exemples typiques de ces travaux :

- a) la modification de l'interface de commande de la GCC pour l'adapter à des changements dans les règles administratives internes;
- b) la destruction sécuritaire des articles d'uniforme qui ne peuvent pas être recyclés pour des raisons de sécurité;
- c) la prestation de séances de formation supplémentaires aux employés de la GCC;
- d) la prestation de services de conception et de modifications d'uniformes.

- 3.5 La GCC se réserve le droit, à la discrétion exclusive du Gouvernement du Canada, d'ajouter, supprimer ou modifier des articles d'uniforme. Les changements pourraient consister en l'un ou l'autre des points suivants :

- a) la suppression d'un ou de plusieurs articles en raison d'une modification des normes relatives aux uniformes ou à la suite de mauvaises critiques répétées des clients ou de la faible utilisation passée d'un article;
- b) la modification complète d'un élément d'uniforme;
- c) l'ajout d'un ou de plusieurs articles en raison de changements apportés aux normes relatives aux uniformes ou de l'évolution des besoins de la GCC.

- 3.6 L'entrepreneur doit être en mesure, dans les trente (30) jours suivant la mise en œuvre de la phase 2, d'envoyer aux gestionnaires des centres de coûts les factures liées à toutes les expéditions et à tous les achats effectués.

4. Phase 3 – Transition de fin de contrat

Une fois l'avis reçu du chargé de projet de la GCC, la phase de transition de fin de contrat commencera. Pendant cette phase, l'entrepreneur doit appuyer la transition de la prestation des services vers le successeur.

Pendant la phase de transition de fin de contrat, l'entrepreneur doit travailler en collaboration avec la GCC et le successeur et respecter le calendrier convenu pour la transition de fin de contrat afin d'assurer une transition efficace et rapide de la prestation des services par l'entrepreneur à leur prestation par le successeur.

4.1 Planification de la transition de fin de contrat

- a) L'entrepreneur devra établir, dans les 30 jours civils suivant une demande du chargé de projet de la GCC, un plan de transition de fin de contrat qui prévoira une stratégie de transfert efficient et efficace de toutes les activités prévues au contrat (y compris le transport des stocks appartenant à la GCC) de l'entrepreneur au successeur sans perturbation des services pour la GCC et ses employés.
- b) Le plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur doit notamment comprendre les éléments suivants :
 - i. les approches adoptées pour mettre en œuvre le plan de transition de fin de contrat;
 - ii. les options envisagées pour la destruction des articles d'uniforme restants une fois que la

clause de rachat prévue au contrat vient à échéance. La destruction doit se faire de façon écologique et responsable, tel qu'il est décrit à la section 4.1.1.3 (Destruction sécuritaire) de l'annexe A de l'ET, et doit au préalable être approuvée par écrit par la GCC;

- iii. la confirmation du format qui sera utilisé pour transférer au successeur tous les champs de données nécessaires qui constituent un profil d'utilisateur de la GCC dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur;
 - iv. la liste des rapports qui devront être remis à la GCC avant la fin du contrat : les commandes effectuées mais pas encore expédiées, les commandes expédiées mais pas encore facturées, les paiements en souffrance, les rapports sur les stocks et les ventes qui sont requis aux fins de rachat, etc.;
 - v. la liste des communications qui seront fournies aux membres d'équipe de la GCC au cours des 30 jours précédant la fin du contrat en vigueur et la transition vers le successeur (p. ex. un message contextuel sur le site Web, des points de discussion à l'intention des agents de service à la clientèle, etc.);
 - vi. la confirmation du niveau de développement/statut des articles qui sont en cours de développement, qui en sont à l'étape des essais ou qui n'ont pas encore été saisis dans le système, le cas échéant.
- c) Le plan de transition de fin de contrat doit être approuvé par écrit par le chargé de projet de la GCC avant sa mise en œuvre par l'entrepreneur.
- d) Une fois le plan de transition de fin de contrat approuvé par la GCC, l'entrepreneur devra le mettre en œuvre et faire rapport à la GCC toutes les deux semaines (ou selon la demande de la GCC) de l'état des activités du plan de transition de fin de contrat dont l'entrepreneur est responsable, des problèmes et des obstacles gênant le respect du calendrier établi et des mesures correctives prises.
- e) Au cours de la période de transition de fin de contrat, l'entrepreneur doit :
- i. maintenir les services fournis à la GCC;
 - ii. assurer le transfert des données, de la documentation et des autres articles nécessaires au successeur, selon ce que précisera le chargé de projet de la GCC, de manière opportune et sécuritaire.
- f) L'entrepreneur recevra un avis du chargé de projet quant au moment d'arrêter d'accepter de nouvelles commandes des employés de la GCC pendant la période de transition de fin de contrat.
- g) Le chargé de projet vérifiera le respect de toutes les exigences contractuelles et examinera toutes les données, la documentation et les autres articles nécessaires retournés par l'entrepreneur. LA GCC avisera l'entrepreneur du moment et de l'endroit où les données, la documentation et les autres articles nécessaires devront être retournés.
- h) Durant la période de transition de fin de contrat et jusqu'à la date d'échéance du contrat, l'entrepreneur doit maintenir les services offerts à la GCC, tel qu'il est décrit à la phase 2, et doit transférer au chargé de projet de la GCC et (ou) au successeur les données, la documentation et

les autres articles nécessaires en temps opportun et de manière sécuritaire.

- i) À moins d'une autorisation spécifique de la GCC, l'entrepreneur doit exécuter toutes les commandes reçues de la GCC pendant la période du contrat, même si la livraison doit être effectuée après la fin de la période contractuelle.

4.2 Retour des données et de l'information de la GCC

- a) À la fin de la période du contrat, l'entrepreneur devra retourner à la GCC toutes les données qu'il aura recueillies pendant la période contractuelle (notamment les données sur les profils des utilisateurs et les historiques de commandes) en format Excel ou dans tout autre format exigé par le chargé de projet de la GCC.

4.3 Échéancier

| Livrable | Échéance |
|--|--|
| Phase 1 (transition de début de contrat) | |
| Réunion(s) de coordination du projet | Dans les deux (2) semaines suivant l'attribution du contrat, et selon la demande du chargé de projet de la GCC |
| Recommandation sur le transfert des stocks appartenant à la GCC vers les installations de l'entrepreneur | Dans les vingt-et-un (21) jours civils suivant l'attribution du contrat |
| Plan de transition de début de contrat complet de l'entrepreneur | Dans les trente (30) jours civils suivant l'attribution du contrat |
| Livrable | Échéance |
| Les stocks de transition de début de contrat de la GCC sont reçus, entreposés et rendus prêts à la distribution par l'entrepreneur | Conformément au plan de transition de début de contrat complet, mais au plus tard deux semaines avant le début de la phase 2 |
| Les données de la GCC sont transférées vers le système/base de données de l'entrepreneur | Conformément au plan de transition de début de contrat complet |
| Essais bêta du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données | Conformément au plan de transition de début de contrat complet (généralement dans les 90 à 120 jours suivant l'attribution du contrat) |

| | |
|--|---|
| Approbation du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données par le chargé de projet de la GCC, signifiant la fin de la phase 1 et le lancement de la phase 2 | Dans les 180 jours civils suivant l'attribution du contrat |
| Soutien à la formation des utilisateurs | Selon la demande du chargé de projet de la GCC |
| Rapports de la phase 1 sur l'état d'avancement des travaux | Toutes les deux semaines ou selon la demande du chargé de projet |
| Phase 2 (commencement de la prestation des services et prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes) | |
| Date de commencement de la prestation des services | Dans les 180 jours civils suivant l'attribution du contrat |
| Prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes | Selon l'échéancier établi dans les normes de rendement et de service de l'ET |
| Rapports sur l'état d'avancement des travaux | Conformément aux modalités du contrat ou selon la demande du chargé de projet de la GCC |
| Réunions opérationnelles/de suivi | Chaque semaine |
| Livrable | Échéance |
| Rapport sur les mesures à prendre | Envoyé au plus tard à la fin de la journée précédant la réunion hebdomadaire |
| Réunions sur les IRC | Tous les mois |
| Rapports sur les IRC | Envoyés au plus tard à la fin de la journée précédant la réunion mensuelle |

| | |
|--|--|
| Rencontres en personne - Révision des modalités du contrat et révision technique | Tous les trois (3) ou quatre (4) mois, ou selon la demande du chargé de projet de la GCC |
| Ordre du jour des rencontres en personne : Révision des modalités du contrat et révision technique | Remis par l'entrepreneur au moins une (1) semaine avant chaque rencontre prévue |
| Procès-verbaux des rencontres en personne - Révision des modalités du contrat et révision technique | Remis par l'entrepreneur dans les deux (2) semaines suivant la date de la rencontre |
| Rapports continus | Voir l'annexe 4 – Rapports et indicateurs de rendement clés |
| Phase 3 (transition de fin de contrat) | |
| Plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur | Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la demande du chargé de projet de la GCC |
| Transfert de toutes les données à la GCC | Conformément au plan de transition de fin de contrat |
| Transfert de tous les stocks d'uniformes existants inclus dans le rachat des stocks (y compris les tissus en vrac visés par une option de rachat exercée par la GCC) | Conformément au plan de transition de fin de contrat |

Appendice 4

Rapports et indicateurs de rendement clés

TABLE DES MATIÈRES

1. Production de rapports et analyses
2. Rapports en ligne
 - 2.1 Rapport sur les commandes
 - 2.2 Rapport sur la facturation
 - 2.3 Rapport sur les articles non facturés
 - 2.4 Rapport sur le solde des allocations disponibles
 - 2.5 Rapport sur la valeur monétaire des allocations
 - 2.6 Rapport sur la population
 - 2.7 Rapport sur les profils désynchronisés
3. Rapports hebdomadaires
 - 3.1 Rapport sur les mesures à prendre (aussi appelé « liste des tâches »)
4. Rapports mensuels
 - 4.1 Rapport sur les niveaux des stocks
 - 4.2 Rapport sur les articles en rupture de stock
 - 4.3 Rapport sur les délais de traitement des commandes
 - 4.4 Rapport sur le service à la clientèle
 - 4.5 Rapport sur les factures impayées et les factures du mois
 - 4.6 Rapport sur les indicateurs de rendement clés
5. Rapports trimestriels
 - 5.1 Rapport sur le traitement des commandes sans erreur
 - 5.2 Rapport d'analyse du site Web de commande en ligne
6. Rapports semi-annuels
7. Rapports sur demande
 - 7.1 Rapport sur les ventes d'uniformes (appartenant à l'entrepreneur et appartenant à la GCC)
 - 7.2 7.2 Rapport sur les retours
 - 7.3 Rapport sur la satisfaction de la clientèle
 - 7.4 Rapport sur la rétroaction des clients (pour les articles en cours de développement qui sont mis à l'essai par les employés de la GCC)
 - 7.5 Rapport sur les commandes annulées
8. Rapports à fournir quand une situation prescrite survient
 - 8.1 Rapport sur les problèmes de production
 - 8.2 Rapport sur les interruptions

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

-
9. Rapports de fin de contrat
 10. Rapports sur les incidents
 11. Délai de production des rapports

1. Production de rapports et analyses

L'entrepreneur doit fournir des rapports et des analyses se rapportant aux données recueillies et enregistrées relativement aux services d'approvisionnement et de gestion des uniformes fournis à la GCC.

L'entrepreneur doit mettre en place ou avoir en sa possession, utiliser et tenir à jour un système informatisé de suivi permettant la production de rapports immédiats et à jour décrits ci-dessous. L'entrepreneur doit fournir les rapports selon la fréquence de production définie, dans un format électronique convenu qui est compatible avec les systèmes de la GCC (p. ex. Microsoft Word et Excel).

Les exigences de déclaration comprennent, sans toutefois s'y limiter, les types de rapport énumérés ci-dessous. D'autres rapports peuvent être exigés par la GCC pendant la durée du contrat.

Les échéances peuvent varier selon le type de rapport, mais ne doivent pas dépasser cinq (5) jours ouvrables suivant la demande de la GCC ou, si les rapports sont produits chaque mois, à la date convenue entre la GCC et l'entrepreneur au début du contrat.

Les rapports qui contiennent un code d'identification de dossier personnel (CIDP) et qui sont transférés par courriel à la GCC doivent être protégés par un mot de passe.

Les rapports doivent être accompagnés de tableaux, de diagrammes et de graphiques détaillés (à code de couleur, clairement identifiés, avec des titres, etc.) lorsque cela s'avère utile et selon ce qui a été convenu par la GCC et l'entrepreneur au début du contrat.

2. Rapports en ligne

Les rapports ci-dessous doivent être **accessibles en ligne**, en temps réel, aux personnes indiquées entre parenthèses pour chaque rapport (tous les employés qui ont un profil d'uniforme, les gestionnaires de centre de coûts et/ou les administrateurs de programme). Les employés ne pourront voir que leur propre CIDP et ne doivent en aucun temps voir celui d'un autre employé. Les GCR doivent seulement avoir accès aux données des employés sous leur responsabilité. Autrement dit, les GCR peuvent seulement voir le CIDP des employés qu'ils supervisent. Les administrateurs de programme doivent avoir accès à toutes les données nécessaires pour l'ensemble des employés. Tous les rapports en ligne doivent comporter plusieurs paramètres de recherche et doivent pouvoir être exportés dans une feuille de calcul Excel.

2.1 Rapport sur les commandes (gestionnaires de centre de coûts et administrateurs de programme)

Ce rapport montre les commandes effectuées dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données de l'entrepreneur. Un GCR peut seulement voir ses propres commandes ou celles des employés sous sa responsabilité, tandis que les administrateurs de programme peuvent voir toutes les commandes.

Les paramètres de recherche doivent être les suivants :

- CIDP
- Prénom
- Nom de famille
- Allocation d'uniforme (voir l'annexe 1, section 2.1 – Allocations principales)
- Type de commande
 - Commande de trousse initiale
 - Commande assujettie au système d'allocation
 - Personnalisée, sans retrait

- ☐ Personnalisée, avec retrait
 - ☐ Commandes individuelles
 - ☐ Personnalisée, autre affectation
 - ☐ Commande en contrepartie d'un retour
 - ☐ Commandes en lot
 - ☐ Retours
 - ☐ Trousses de mesure
- Statut de la commande
 - ☐ Tous
 - ☐ Expédiée
 - ☐ Retenue
 - ☐ En attente
 - ☐ Retenue et en attente
- Numéro de l'article
- Centre de coûts (un menu déroulant avec des paramètres de recherche)
 - ☐ Centre de responsabilité
 - ☐ Liste de centres de responsabilité préétablie
- Date d'entrée de la commande
- Employé actif
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
 - ☐ Les deux

Les données suivantes doivent s'afficher dans les résultats de la recherche :

- Nom (de l'employé)
- Allocation d'uniforme
- Date d'entrée de la commande
- Date prévue de livraison de la commande
- Numéro de la commande (cliquable)
- Description du type de commande
- Numéro de l'article
- NSN particulier
- Taille
- Description de l'article
- Quantité commandée/retournée
- Quantité expédiée
- Centre de responsabilité
- Commande effectuée par
- Prix de l'article
- Employé actif (Oui ou Non)
- Statut de la commande
- Date d'expédition

2.2 Rapport sur la facturation

- Ce rapport doit fournir une liste détaillée de toutes les factures et de tous les crédits envoyés aux GCR depuis le début du contrat. Un GCR peut seulement voir ses propres données; les administrateurs de programme ont accès à toutes les données.

Les paramètres de recherche doivent être les suivants :

- Numéro de facture
- Numéro de commande
- CIDP
- Prénom
- Nom de famille
- Statut de la facture (Payée ou En attente de paiement)
- Date de la facture
- Date d'envoi

Les données suivantes doivent s'afficher dans les résultats de la recherche :

- Payée (Oui ou Non)
- Numéro de facture
- Date de facturation
- Date d'envoi
- CIDP
- Prénom
- Nom de famille
- Courriel
- Sous-total
- Frais d'expédition
- Taxes
- Total

2.3 Rapport sur les articles non facturés (gestionnaires de centre de responsabilité et administrateurs de programme)

- Ce rapport montre les commandes qui seront facturées à la GCC, mais pour lesquelles les factures n'ont pas encore été préparées ou envoyées. Un GCR peut voir seulement ses propres données ou celles des employés sous sa responsabilité; les administrateurs de programme ont accès à toutes les données.
- Le rapport comprend :
 - les articles qui ont été expédiés mais qui n'ont pas encore été facturés (p. ex. les factures pour les commandes expédiées au cours du dernier mois);
 - Les commandes qui sont en attente d'expédition ou qui sont en transit;
 - Les commandes qui ont été manuellement mises en retenue (p. ex. sur demande d'un employé, d'un GCR ou d'un administrateur de programme).
- Les paramètres de recherche doivent être les suivants :
 - Centre de responsabilité (avec une liste des centres de responsabilité consultable);
 - Gestionnaire de centre de responsabilité (menu déroulant avec liste des GCR).

- Les données suivantes doivent s'afficher dans les résultats de la recherche :

- Numéro de commande (cliquable)
- CIDP de l'employé (cliquable)
- Date de la commande
- Centre de responsabilité
- CIDP du gestionnaire de centre de responsabilité (cliquable)
- Description du code de motif
- Année
- Retour (Oui ou Non)
- Catégorie d'affectation
- NSN particulier
- Description de l'article
- Quantité
- Prix unitaire
- Ligne Total

2.4 Rapport sur les allocations disponibles (gestionnaires de centre de responsabilité et administrateurs de programme)

- Ce rapport montre :
 - l'allocation principale et les allocations de sous-groupes d'un employé;
 - les allocations disponibles de l'employé qui ont été déposés et dépensés au cours de l'exercice financier en cours;
 - la balance d'allocation de l'employé.
- Un GCR peut seulement voir ses propres données ou celles des employés sous sa responsabilité; les administrateurs de programme ont accès à toutes les données, ou peuvent faire une recherche par gestionnaire de centre de coûts (menu déroulant avec liste des GCR).
- Les données suivantes doivent s'afficher dans les résultats de la recherche :
 - CIDP (cliquable) et nom de l'employé
 - Allocation d'uniforme (voir l'annexe 1, section 2.1 – Allocations principales)
 - Statut (Actif ou Inactif)
 - CIDP (cliquable) et nom du gestionnaire de centre de coûts
 - Allocations déposés
 - Allocations dépensés
 - Solde d'allocation de l'employé
 - La liste des allocations de sous-groupes disponibles, avec la mention « Oui » si elles s'appliquent à l'employé (voir l'annexe 1, section 2.2 – Allocations de sous-groupes).

2.5 Rapport sur la valeur monétaire des allocations (gestionnaires de centre de responsabilité et administrateurs de programme)

- Ce rapport montre la valeur monétaire des allocations disponibles de l'employé

- Un GCR peut seulement voir ses propres données ou celles des employés sous sa responsabilité; les administrateurs de programme ont accès à toutes les données, ou peuvent faire une recherche par gestionnaire de centre de responsabilité (menu déroulant avec liste des GCR).
- Les données suivantes doivent s'afficher dans les résultats de la recherche :
 - CIDP (cliquable) et nom de l'employé
 - Allocation d'uniforme
 - Allocations restants
 - Valeur monétaire disponible
 - Commandes non expédiées
 - Commandes expédiées mais non facturées
 - Commandes retournées/reçues mais non facturées
 - Ligne Total
- À la fin de la liste des employés, le total est affiché pour les valeurs suivantes :
 - Valeur monétaire disponible
 - Commandes non expédiées
 - Commandes expédiées mais non facturées
 - Commandes retournées/reçues mais non facturées
 - Ligne Total

2.6 Rapport sur la population (administrateurs de programme)

- Ce rapport montre la population (nombre d'employés) au sein de la GCC.
- Par défaut, seuls les employés actifs sont inclus dans les données (si le paramètre de recherche « Actif » est sélectionné, le nombre d'employés inactifs s'affichera également).
- Les critères de recherche suivants sont disponibles :
 - Genre
 - Titre du poste
 - Allocation d'uniforme
 - Centre de responsabilité
 - Statut hiérarchique
 - Actif
- Les résultats s'affichent sous forme de données numériques (p. ex. nombre d'employés actifs par rapport au nombre d'employés inactifs, ou nombre d'employés qui ont l'allocation « Uniforme de base », par rapport au nombre d'employés qui ont l'allocation « Avalanche »).

2.7 Rapport sur les profils désynchronisés (administrateurs de programme)

Ce rapport montre les profils d'employés qui ne seront pas mis à jour par le téléchargement hebdomadaire des RH parce qu'un ou plusieurs des champs clés dans le profil a été modifié.

Les données suivantes doivent s'afficher dans les résultats de la recherche :

- CIDP (cliquable)
- Nom de famille
- Prénom
- Titre du poste

- Actif (Oui / Non)
- Allocation d'uniforme
- Catégorie d'employés
 - Hiérarchie (Employés/Gestionnaire de centre de coûts)
 - CIDP (cliquable) et nom du gestionnaire de centre de coûts
 - Date de la désynchronisation
 - Nom de la personne qui a fait le changement qui a entraîné la désynchronisation
 - Champs mis à jour qui ont entraîné la désynchronisation

3. Rapports hebdomadaires

Le rapport suivant doit être fourni **chaque semaine** (au plus tard à la fin de la journée précédant la réunion hebdomadaire) :

3.1 Rapport sur les mesures à prendre (aussi appelé « liste des tâches ») – (envoyé par courriel aux administrateurs de programme)

- L'entrepreneur doit préparer, présenter et tenir à jour un rapport sur les mesures à prendre (liste des tâches) pour consigner les problèmes et en faire le suivi.
- La liste des tâches doit comprendre les éléments suivants :
 - Mesure à prendre
 - Précisions sur la mesure à prendre
 - Niveau de priorité (faible, moyen, élevé)
 - Date de la demande
 - Échéance
 - Date d'achèvement
 - Personne responsable de la mesure à prendre
 - Statut (en cours, terminé)
 - Commentaires
- Quand une tâche est terminée, elle doit être déplacée vers la liste des tâches terminées.
- L'entrepreneur doit consigner tous les renseignements pertinents abordés durant la réunion hebdomadaire, selon ce qui a été convenu avec la GCC, et conserver ces renseignements dans la liste des tâches. Ce rapport peut faire l'objet d'un examen par la GCC, et l'entrepreneur doit apporter les changements découlant de cet examen.

4. Rapports mensuels

Les rapports suivants doivent être fournis **chaque mois**, à la date convenue entre la GCC et l'entrepreneur au début du contrat :

4.1 Rapport sur les niveaux des stocks

L'entrepreneur doit faire état des quantités de stocks existantes, précisant quels sont ses niveaux de stocks courants (détenus par l'entrepreneur et détenus par le gouvernement du Canada) selon l'article d'uniforme et la taille. Ce rapport doit indiquer les renseignements suivants, par article d'uniforme :

- Numéro d'article

- Nom de l'article
- Quantité disponible
- Quantité commandée
- Quantité vendue (mais pas encore expédiée)
- Stocks totaux (quantité disponible + quantité commandée – quantité vendue)
- Nombre total d'articles vendus par année

Ce rapport doit aussi inclure les stocks de matériaux bruts :

- Numéro d'article
- Description
- Numéro des articles qui utilisent ces matériaux
- Quantité disponible
- Quantité commandée
- Stocks totaux (quantité disponible + quantité commandée)
- Commande minimum
- Délai de production

4.2 Rapport sur les articles en rupture de stock

L'entrepreneur doit faire état de la quantité cumulative de tous les articles en rupture de stock pour la période visée.

Le rapport doit notamment inclure les renseignements détaillés suivants :

- Numéro d'article
- Taille
- Date de commande initiale des articles en rupture de stock
- Date à laquelle les articles en rupture de stock seront expédiés
- Durée de la période de rupture de stock

4.3 Rapport sur les délais de traitement des commandes

L'entrepreneur doit faire état de toutes les livraisons effectuées aux employés de la GCC en indiquant le type de commande, la date de la commande et la date d'expédition.

Le rapport doit clairement préciser quelles commandes se situaient à l'intérieur et hors des délais de traitement des commandes prescrits à la section 7.2 de l'ET.

Le rapport doit permettre de trier les résultats par :

- Gestionnaire de centre de responsabilité

4.4 Rapport sur le service à la clientèle

L'entrepreneur doit présenter un rapport mensuel sur la qualité du service concernant les réponses aux demandes de renseignements des employés de la GCC.

Ce rapport doit comprendre ce qui suit :

- Nombre de demandes de renseignements reçues (par date ou mois);
- Nombre de demandes de renseignements auxquelles l'entrepreneur a répondu par téléphone, par courriel, par télécopieur et pour toute autre forme de service à la clientèle qui est offerte (p. ex. clavardage en direct);
- Délai de réponse (p. ex. délai d'attente au téléphone, délai en heures ou jours entre la

réception du courriel et la réponse, etc.);

- Temps moyen (en minutes) passé au téléphone ou sur tout autre type de service à la clientèle offert (p. ex. clavardage en direct);
- Nombre moyen de courriels pour répondre à une demande de renseignements;
- Nombre de demandes de renseignements fermées (réglées);
- Nombre de demandes de renseignements ouvertes (non réglées);
- Les 10 sujets les plus souvent abordés dans les demandes de renseignements.

4.5 Rapport sur les factures impayées et les factures du mois

Ce rapport, qui doit être envoyé le 16^e jour de chaque mois, doit fournir une liste détaillée de toutes les factures et de tous les crédits qui sont envoyés aux GCR pour les commandes qui ont été expédiées le mois précédent, ainsi que de toutes les factures des mois précédents qui n'ont pas encore été payées ou créditées.

Il doit comprendre les renseignements suivants :

- Numéro de facture
- Date de la facture
- Date d'envoi
- Prénom et nom de famille du GCR
- Centre de responsabilité
- Code de destinataire
- Ville
- Province
- Centre de fonds
- Sous-total
- Taxes applicables
- Total

4.6 Rapport sur les indicateurs de rendement clés

Ce rapport doit inclure les données suivantes et comprendre des graphiques, comme des diagrammes circulaires et des diagrammes à colonnes, par souci de commodité et pour en faciliter la compréhension :

1. Ventes totales en fonction du volume/quantité
 - d'après le volume/quantité
 - par mois
 - à code de couleur pour chaque année
2. Ventes totales en fonction de la valeur monétaire
 - les colonnes indiquent la valeur monétaire par mois
 - les lignes montrent les ventes cumulatives par année
 - un code de couleur est utilisé pour chaque année
3. Les délais de traitement des commandes indiqués à la section 7.2 de l'ET
 - d'après le type de commande

-
- valeur monétaire de la commande
 - quantité d'articles dans la commande
 - date de la commande
 - date d'expédition (dans le cas des expéditions partielles, il faut détailler tous les articles et les valeurs monétaires par date d'expédition); si la commande est en attente d'expédition, indiquer
« non terminé »
4. Traitement des commandes dans les délais impartis, tel qu'il est indiqué à la section 7.2 de l'ET
- indiqué « par semaine » sur l'axe des x
 - l'axe des y indique le « pourcentage des commandes traitées dans les délais impartis »
 - chaque ligne correspond à une année distincte
5. Articles en rupture de stock
- d'après le volume
 - par semaine
 - à code de couleur en fonction du nombre de jours (p. ex. en rupture de stock pendant 1 à 7 jours, 8 à 15 jours, 16 à 30, etc.)
6. Stocks en fonction de la valeur monétaire
- d'après la valeur monétaire
 - par mois
 - à code de couleur en fonction du nombre de mois (p. ex. en stock pendant 6 à 9 mois, 9 à 12 mois, etc.)
7. Rotations des stocks
- d'après le nombre de rotations des stocks
 - par mois
 - à code de couleur par année
8. Prévision des produits finis Comprend :
- Numéro d'article
 - Nom de l'article
 - Tailles
 - Quantité disponible
 - Quantité commandée
 - Quantité vendue
 - Quantité totale (quantité disponible + quantité commandée – quantité vendue)
 - Quantité totale vendue les années précédentes
 - Date de livraison des produits finis
9. Rapport sur les matériaux bruts Comprend :
- Description des matériaux
 - Tous les articles faits à partir de ces matériaux, par numéro d'article

- Quantité de matériaux bruts disponibles (en mètres ou production)
- En attente / commandés
- Total (quantité disponible + quantité commandée)
- Date de livraison prévue
- Quantité ou production requise par article

5. Rapports trimestriels

Les rapports suivants doivent être fournis tous les trimestres, à la date convenue entre la GCC et l'entrepreneur au début du contrat.

5.1 Rapport sur le traitement des commandes sans erreur L'entrepreneur doit faire état de tous les articles expédiés aux employés de la GCC en indiquant le type de commande, la date de la commande et la date d'expédition, y compris les expéditions partielles.

Le rapport doit permettre de trier les résultats par :

- gestionnaire de centre de responsabilité.

Le rapport doit comprendre :

- le nombre de commandes traitées sans erreur;
- le nombre de commandes traitées de façon erronée;
- le type d'erreur (p. ex. mauvaise taille envoyée, mauvais article envoyée, mauvaise quantité envoyée, etc.)

5.2 Rapport d'analyse du site Web de commande en ligne L'entrepreneur doit faire état de l'achalandage du site Web. Le rapport doit comprendre des éléments visuels comme des graphiques.

Le rapport doit aborder les points suivants :

- Nombre total de visites du site Web de commande (achalandage du site)
- Nombre total de clics qu'un lien reçoit
- Taux de clics moyen
- Durée moyenne des sessions
- Pages vues par visite
- Recherches les plus populaires / articles les plus consultés
- Jour où le plus de commandes sont effectuées
- Moment de la journée où le plus de commandes sont effectuées
- Valeur moyenne des commandes
- Nombre total de transitions
- Taux de conversion
- Nombre de séances de clavardage en direct amorcées (s'il y a lieu)

6. Rapports semi-annuels

Le rapport suivant doit être fourni **deux fois par année ou sur demande de la GCC** :

Deux fois par année ou sur demande de la GCC, l'entrepreneur doit faire état des renseignements suivants :

- Les quantités d'articles d'uniforme commandés qui ne s'inscrivent pas dans la fourchette des tailles régulières (c.-à-d. confection sur mesure);
- Analyse des mesures périodiques sur les profils d'utilisateur de la GCC;
- Modifications périodiques apportées aux tableaux des tailles régulières pour inclure tous les articles commandés qui ne s'inscrivent pas dans les tableaux des tailles existants.

7. Rapports sur demande

Les rapports suivants doivent être fournis **sur demande de la GCC** dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de la demande :

7.1 Rapport sur les ventes d'uniformes (appartenant à l'entrepreneur et appartenant à la GCC)

L'entrepreneur doit faire état des ventes en fonction de ce qui suit :

- Article d'uniforme
- Poste/rôle des employés
- Genre
- Code de destinataire
- Centre de responsabilité
- Quantités par taille
- Stocks appartenant à l'entrepreneur / appartenant à la GCC

7.2 Rapport sur les retours

L'entrepreneur doit faire état de tous les retours provenant des employés de la GCC. Le rapport doit au moins comprendre les renseignements suivants :

- Nom de l'employé
- Numéro du bon de retour
- Nom de l'article
- Nombre d'articles retournés
- Date de réception du retour
- Motif du retour
- Mesure corrective prise
- Date de résolution (p. ex. la date à laquelle les articles de remplacement ont été expédiés)
- Coût pour la GCC (le cas échéant et s'il peut être déterminé), comme les frais de retour découlant d'une erreur de l'utilisateur au moment de la commande

7.3 Rapport sur la satisfaction de la clientèle

Les plaintes reçues par le service à la clientèle de l'entrepreneur doivent faire l'objet d'un suivi. Ces plaintes concernent les cas que le processus normal ne permet pas de régler (par exemple, un retour ne serait pas considéré comme une plainte) et pour lesquels l'entrepreneur et la GCC doivent convenir d'un plan d'action.

L'entrepreneur doit inclure dans son rapport les renseignements suivants :

- Date et source de la plainte
- Description ou numéro de la commande visée par la plainte
- Résumé détaillé de la plainte
- Mesure prise pour traiter la plainte
- Date de résolution, le cas échéant

7.4 Rapport sur la rétroaction des clients (pour les articles en cours de développement qui sont mis à l'essai par les employés de la GCC)

- L'entrepreneur doit fournir un sommaire des renseignements recueillis et reçus dans le cadre des sondages de rétroaction auprès des clients.

7.5 Rapport sur les commandes annulées

L'entrepreneur doit fournir une liste détaillée des commandes annulées pour les deux raisons suivantes :

1. Les employés ayant placé une commande sont inactifs dans le système pendant plus de 90 jours; et
2. Les employés ayant placé une commande sont actifs, mais leurs profils étaient en congé autorisé, en congé payé, ou en congé saisonnier pour plus de 12 mois.

8. Rapports à fournir quand une situation prescrite survient

Les rapports suivants doivent être fournis à la GCC dès qu'une situation prescrite survient.

8.1 Rapport sur les problèmes de production

Ce rapport doit être fourni à la GCC **dès que survient un problème ou une pénurie dans la production ou la chaîne d'approvisionnement** qui pourrait empêcher l'entrepreneur de réaliser les travaux énoncés dans l'ET.

L'entrepreneur doit faire état des problèmes de production, des pénuries, des retards et des autres problèmes importants pouvant empêcher l'entrepreneur de fournir les articles aux employés de la GCC tel qu'il est énoncé dans l'ET.

Dans un tel cas, l'entrepreneur doit d'abord en aviser la GCC par écrit.

Après avoir avisé la GCC, l'entrepreneur doit soumettre un rapport dans lequel il inclura notamment les renseignements suivants :

- la nature du problème;
- la raison pour laquelle le problème est survenu;
- les articles d'uniforme concernés par le problème;
- les mesures correctives proposées et la date de résolution.

8.2 Rapport sur les interruptions

Ce rapport doit être fourni à la GCC dès que l'entrepreneur prend connaissance d'une interruption de son système de commande en ligne ou de son service à la clientèle qui empêche les employés de la GCC de commander des articles d'uniforme en ligne ou de communiquer avec le service à la clientèle par téléphone, par courriel ou par le biais de son outil de clavardage en direct.

Cela comprend notamment les situations suivantes :

- Interruption de la connexion Internet
- Autres problèmes liés à Internet
- Panne de commutateur téléphonique
- Autres problèmes liés aux services téléphoniques
- Pannes de courant

- Problèmes d'accès aux bâtiments
- Disponibilité du personnel
- Évacuations des bâtiments

Le rapport doit inclure les renseignements suivants :

- Date
- Heure
- Durée de l'interruption
- Description détaillée du problème
- Résolution, suivi et mesures correctives qui seront prises

9. Rapports de fin de contrat

Les rapports suivants doivent être fournis **au moins un mois avant la fin du contrat ou sur demande de la GCC** :

- Commandes effectuées mais pas encore expédiées
- Commandes expédiées mais pas encore facturées
- Paiements en souffrance de la GCC
- Rapports sur les stocks et les ventes qui sont requis aux fins de rachat, s'il y a lieu

10. Rapports sur les incidents

Tous les incidents de sécurité liés à des biens matériels tangibles (par exemple, un pantalon, une chemise ou une combinaison de ceux-ci) dans les locaux de l'entrepreneur et au cours de la livraison à la GCC doivent être signalés dès que possible au chargé de projet de la GCC.

L'entrepreneur doit tenir un registre de tous les incidents de perte ou de vol des biens matériels tangibles (par exemple, un pantalon, une chemise ou une combinaison de ceux-ci) pour la période du contrat et pendant un an après l'expiration ou la résiliation de ce contrat afin de fournir le soutien aux enquêtes et si requis par le chargé de projet de la GCC.

11. Délai de production des rapports

| Nom du rapport | Délai de production maximal acceptable |
|---|--|
| Rapport sur les commandes | En temps réel, en ligne |
| Rapport sur les articles non facturés | En temps réel, en ligne |
| Rapport sur le solde des points restants et les allocations disponibles | En temps réel, en ligne |
| Rapport sur la valeur monétaire des allocations | En temps réel, en ligne |
| Rapport sur la population | En temps réel, en ligne |
| Rapport sur les profils désynchronisés | En temps réel, en ligne |
| Rapport sur les mesures à prendre | Chaque semaine |
| Rapport sur les niveaux des stocks | Chaque mois |
| Rapport sur les articles en rupture de stock | Chaque mois |
| Rapport sur les délais de traitement des commandes | Chaque mois |
| Rapport sur le service à la clientèle | Chaque mois |

| | |
|---|--|
| Rapport sur la facturation | Chaque mois |
| Rapport sur les indicateurs de rendement clés | Chaque mois |
| Rapport sur le traitement des commandes sans erreur | Chaque trimestre |
| Rapport d'analyse du site Web de commande en ligne | Chaque trimestre |
| Rapport semestriel (quantités d'articles d'uniforme commandés qui ne s'inscrivent pas dans la fourchette des tailles régulières) | Chaque semestre ou sur demande de la GCC |
| Rapport semestriel (analyse des mesures périodiques sur les profils d'utilisateur de la GCC) | Chaque semestre ou sur demande de la GCC |
| Rapport semestriel (modifications périodiques apportées aux tableaux des tailles régulières pour inclure tous les articles commandés qui ne s'inscrivent pas dans les tableaux des tailles existants) | Chaque semestre ou sur demande de la GCC |
| Rapport sur les ventes d'uniformes | Sur demande de la GCC |
| Rapport sur les retours | Sur demande de la GCC |
| Rapport sur la satisfaction de la clientèle | Sur demande de la GCC |
| Rapport sur la rétroaction des clients | Pour les articles en cours de développement qui sont mis à l'essai par les employés de la GCC. Sur demande de la GCC |
| Rapport sur les commandes annulées | Sur demande de LA GCC |
| Rapport sur les problèmes de production | Quand une situation prescrite survient |
| Rapport sur les interruptions | Quand une situation prescrite survient |
| Rapport de fin de contrat (commandes effectuées mais pas encore expédiées) | Un mois avant la fin du contrat ou sur demande de la GCC |
| Rapport de fin de contrat (commandes expédiées mais pas encore facturées) | Un mois avant la fin du contrat ou sur demande de la GCC |
| Rapport de fin de contrat (paiements en souffrance de la GCC) | Un mois avant la fin du contrat ou sur demande de la GCC |
| Rapport de fin de contrat (rapports sur les stocks et les ventes qui sont requis aux fins de rachat, s'il y a lieu) | Un mois avant la fin du contrat ou sur demande de la GCC |

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

| | |
|----------------------------|-----------------------------|
| Rapports sur les incidents | Dès qu'un incident survient |
|----------------------------|-----------------------------|

Appendice 5

CLASSIFICATIONS DES SERVICES PROFESSIONNELS

TABLE DES MATIÈRES

1. ÉQUIPE DE GESTION DE BASE

- 1.1 GESTIONNAIRE DE PROJET
- 1.2 GESTIONNAIRE DES STOCKS / ACHATS
- 1.3 GESTIONNAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

2. AUTRES SERVICES PROFESSIONNELS (EN FONCTION DES BESOINS)

- 2.1 GESTIONNAIRE DE CONTRAT
- 2.2 GESTIONNAIRE D'ENTREPÔT / DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ
- 2.3 SPÉCIALISTE FINANCIER
- 2.4 SPÉCIALISTE EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
- 2.5 CONCEPTEUR
- 2.6 RÉDACTEUR TECHNIQUE
- 2.7 TECHNOLOGUE EN TEXTILE

1. Équipe de gestion de base

1.1 Gestionnaire de projet

| GESTIONNAIRE DE PROJET | |
|---|---|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Catégorie de ressources | Entreprise |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Non obligatoire, mais l'expérience pertinente sera cotée |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Accréditation | Professionnel en gestion de projets (PGP) Une accréditation à titre de PGP est désirable et des points additionnels seront attribués à ceux qui fourniront une preuve d'accréditation. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'une des deux langues officielles du Canada et être fonctionnel dans l'autre langue. |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le gestionnaire de projet doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |

| | |
|--|--|
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience à titre de gestionnaire de projet pour deux projets de portée et de valeur comparables. b) Expérience en matière d'interactions avec les membres d'une équipe, les clients et tous les autres responsables de rôles de gestion de projets tout en assurant l'atteinte des buts et des objectifs des projets, et en traitant et réglant les problèmes. c) Expérience en matière de collecte et d'organisation de l'information à l'appui des mises à jour de la documentation. d) Expérience de l'analyse des écarts et de la détermination d'un plan d'action. e) Expérience en matière de gestion de la configuration, y compris la vérification de la configuration des éléments et l'établissement de configurations de référence. f) Expérience de la participation à des réunions et de la reddition de comptes au client, au besoin. g) Expérience de la gestion d'un système de commande en ligne. h) Expérience de la surveillance du transfert d'activités de manière à assurer une communication claire entre les différents intervenants en cause. |
| Expérience en matière de projets au sein de l'industrie du vêtement et du textile | <p>Le gestionnaire de projet doit posséder de l'expérience relativement à au moins deux (2) projets de services liés à une chaîne d'approvisionnement et de services de gestion d'uniformes d'une portée et d'une échelle semblables à ceux de la Garde côtière canadienne, comprenant la gestion du projet au cours de la transition en début de contrat, du début des travaux et des opérations continues ainsi que des étapes du service, en assurant que les ressources soient disponibles et que le projet est développé et entièrement opérationnel dans le délai et selon les coûts et les paramètres de rendement convenus antérieurement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.</p> |

1.2 Gestionnaire des stocks / achats

| SPÉCIALISTE EN MATIÈRE DE STOCKS / ACHATS | |
|---|--|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |

| | | |
|--|--|--|
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | | Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée |
| Projets de référence requis | | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | | Oui |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et /ou d'expérience. | |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'anglais et/ou le français | |
| EXIGENCES COTÉES | | |
| Le spécialiste en matière de stocks / achats doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. | | |
| Expérience générale | <div>a) Expérience en matière d'activités de planification et de coordination des approvisionnements, y compris les estimations financières et les exigences opérationnelles.</div> <div>b) Expérience en matière de planification, de coordination, de préparation et de contrôle des commandes d'achats et de la documentation, afin d'assurer que les stocks correspondent aux besoins et aux plans du client.</div> <div>c) Expérience dans l'identification de problèmes potentiels et dans la proposition de solutions.</div> <div>d) Expérience en matière de préparation d'une entreprise à faire la transition vers un changement de service, et de gestion du transfert des stocks en établissant des procédures pour assurer un transfert sans heurts des stocks et de l'information.</div> | |
| Expérience en matière de projets au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Le spécialiste en matière de stocks / achats doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise. | |

1.3 Gestionnaire du service à la clientèle

| GESTIONNAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE | |
|--|--------------------------|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |

| | | |
|---|---|--|
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | | Non obligatoire, mais l'expérience pertinente sera cotée |
| Projets de référence requis | | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | | Oui |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. | |
| Exigences linguistiques | Parler couramment les deux langues officielles (anglais et français) | |
| EXIGENCES COTÉES | | |
| Le gestionnaire du service à la clientèle doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. | | |
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none">a) Expérience en matière de services à la clientèle et d'activités de première ligne, par téléphone et courriel.b) Expérience de la gestion d'une équipe d'agents du service à la clientèle, y compris la prestation d'une formation et de communications régulières afin d'assurer que les clients qui communiquent avec eux reçoivent les réponses appropriées.c) Expérience dans l'identification des problèmes, de leur analyse, de la proposition de solutions et de leur acheminement à d'autres employés, s'il y a lieu.d) Expérience de la gestion d'un niveau élevé de demandes complexes.e) Expérience du maintien de rapports avec les clients et le personnel technique afin de communiquer l'état d'avancement de la résolution des problèmes aux utilisateurs du réseau; consignation et suivi des demandes d'aide. | |
| Expérience en matière de projets | Le gestionnaire du service à la clientèle doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion à grande échelle d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise. | |

2. Autres services professionnels (en fonction des besoins)

2.1 Gestionnaire de contrat

| GESTIONNAIRE DE CONTRAT | |
|--|--|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'une des deux langues officielles du Canada et être fonctionnel dans l'autre langue. |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le gestionnaire de contrat doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience en tant que gestionnaire de contrat pour deux (2) projets de portée et de valeur comparables. b) Expérience de la gestion de relations d'affaires avec des sous-traitants, tout en assurant au client la transparence et le respect des exigences contractuelles. c) Expérience de l'interaction avec les membres d'une équipe, les représentants des clients et d'autres gestionnaires de projet pour les différentes composantes d'un projet, afin de traiter les questions et préoccupations, d'analyser les problèmes, de recommander un plan d'action et d'assurer la satisfaction du client quant au service fourni. d) Expérience de la surveillance et de la réalisation des indicateurs clés liés à l'exécution du contrat, assurant que des mesures sont prises pour traiter les facteurs de risque et que le cadre de mesures du rendement est respecté. e) Expérience de la surveillance des processus établis pour assurer la conformité au contrat. f) Expérience de la préparation d'une entreprise à la transition vers un changement de service. |

| | |
|--|--|
| Expérience de projets réalisés au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Le gestionnaire de contrat doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors de deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise. |
|--|--|

2.2 Gestionnaire d'entrepôt / du contrôle de la qualité

| GESTIONNAIRE D'ENTREPÔT / DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ | |
|--|---|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'anglais et/ou le français |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le gestionnaire de l'entrepôt / du contrôle de la qualité doit démontrer son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience de la réception, l'entreposage, la manutention de matériel et les activités de distribution, en mettant en œuvre, en coordonnant et en appliquant des programmes, des procédures ainsi que des politiques pour le personnel. b) Expérience d'activités et de contenus d'entreposage, et de l'établissement et la surveillance des procédures et protocoles de sécurité. c) Expérience du contrôle des niveaux de stocks par l'exécution de décomptes et du rapprochement avec le système de stockage des données. d) Expérience de la création et du maintien d'indicateurs de rendement clés (IRC) opérationnels. |

| | |
|---|---|
| Expérience en matière de projets | Le gestionnaire d'entrepôts / du contrôle de la qualité doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion à grande échelle d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise. |
|---|---|

2.3 Spécialiste financier

| SPÉCIALISTE FINANCIER | |
|---|---|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'anglais et / ou le français |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le spécialiste financier doit faire la preuve de son expérience dans les activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle | |
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience de l'élaboration et de la mise en œuvre de procédures financières. b) Expérience du suivi des coûts et de la production de rapports connexes. c) Expérience de la facturation d'un organisme hautement décentralisé, et expérience de la vérification pour que les factures, les crédits, les paiements et les processus soient précis et faciles pour les clients. d) Expérience de la participation à des réunions et de la reddition de comptes au client, au besoin. e) Expérience de la planification et de la coordination d'activités de gestion financière, y compris les estimations financières et exigences opérationnelles. |

| | |
|---|---|
| Expérience en matière de projets | Le spécialiste financier doit démontrer son expérience de la gestion de l'aspect financier d'au moins deux (2) contrats de gestion à grande échelle d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit clairement démontrer l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise. |
|---|---|

2.4 Spécialiste en technologies de l'information

| SPÉCIALISTE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION | |
|--|---|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'anglais et / ou le français. Le bilinguisme sera considéré comme un atout. |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le spécialiste en technologies de l'information doit faire la preuve de son expérience des activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour faire la preuve de l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui démontrent leur expérience dans ce domaine. Le bilinguisme sera également considéré comme un atout. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |

| | |
|--|--|
| <p>Expérience générale</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience dans l'établissement d'un système de commande en ligne. b) Expérience de la création et de la modification de codes et de logiciels. c) Expérience de la création et de la modification d'écrans et de rapports. d) Expérience de la collecte et de l'analyse de données pour la réalisation d'études visant à établir la faisabilité technique et économique des systèmes informatiques proposés, et aux fins de l'élaboration des spécifications fonctionnelles et de conception du système. e) Expérience dans la production de formulaires, de manuels, de programmes, de fichiers de données et de procédures pour les systèmes et/ou les logiciels. f) Expérience de la vérification de l'exactitude et de l'exhaustivité des programmes par la préparation d'échantillons de données, et en les testant au moyen de tests d'acceptation du système effectué par les employés de service. g) Expérience de la correction d'erreurs de programme par la modification des instructions ou de la séquence des opérations. h) Expérience dans l'utilisation d'instructions de tests et de spécification de montage des spécifications, de diagrammes de flux, de diagrammes, mise en page, instructions de programmation et d'exploitation pour documenter les applications en vue de modification ou de référence ultérieure. i) Expérience de la compilation de rapports et de la prestation de réponses aux demandes de renseignements des clients au besoin. <p>Les spécialités pourraient être les suivantes, sans s'y limiter :</p> <p>ActiveX, ADS, ASP, BPWin, C++, CICS, Cold Fusion, CORBA, Crystal Reports, Delphi, EbXML, ERWin, HML, HTML, IBM DB2, IDMS, Impromptu, IMS, Informix, Ingres, J2EE, Java, JavaScript, JDBC, JSP, MIL-STD-498, MS Access, MS SQL, .NET, Netron/CAP, ODBC, OLAP, Oracle, Oracle CASE, Oracle Financials, Perl, PHP, PL/SQL, PowerBuilder, Rational Rose, RPG, RUP, SAP, SQL Server, SQL*DBA, SQL*Forms, SQL*Menu, SQL*Net, SQL*Plus, SQL*Report, Sybase, TCP/IP, Unisys DBII, Unix, Visual Basic, Visual C++, XML</p> |
| <p>Expérience en matière de projets</p> | <p>Le spécialiste en technologies de l'information doit faire la preuve d'une expérience en matière de développement et de gestion de systèmes de commande en ligne dans le cadre d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.</p> |

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

2.5 Concepteur

| CONCEPTEUR | |
|---|---|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'anglais et / ou le français |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le concepteur doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. L'expérience acquise au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |

| | |
|--|--|
| <p>Expérience générale</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience de la gestion, de la conception et de la production de vêtements et d'équipement de protection individuelle. b) Expérience de la préparation de dessins et d'échantillons scellés pour de nouveaux vêtements, ainsi que de la révision de spécifications et de dessins existants, et de l'évaluation d'échantillons scellés existants. c) Expérience de l'examen et de l'analyse des échantillons de vêtements et d'équipements de protection individuelle des vendeurs et fabricants, et des résultats des essais visant à assurer leur conformité à des spécifications et des normes d'essai données. d) Expérience de la préparation d'énoncés de conception aux fins de la conception et de l'achat de prototypes et (ou) d'échantillons. e) Expérience de l'examen de rapports d'état non satisfaisants, de demandes d'autorisations de modification de tissus, de requêtes de changements au design ou de dérogation, de requêtes de renonciation, de rapports de défaillance techniques, etc., en vue de déterminer leur légitimité et de formuler des recommandations. f) Expérience de la création ou de la recommandation de révision d'échelles de mesure des vêtements, tant les mesures impériales que métriques, à des fins d'inclusion dans les spécifications, les données de fabrication ou les descriptions d'achats. g) Expérience de l'évaluation de prototypes et de produits commerciaux afin de déterminer leur pertinence. h) Expérience de l'évaluation de vêtements et d'équipements de protection individuelle par rapport aux spécifications techniques. i) Expérience de la préparation ou de la modification de manuels d'information et d'instructions sur les vêtements. j) Expérience dans la recherche et la surveillance de technologies émergentes et (ou) de produits et (ou) de capacités industrielles pour les vêtements. |
| <p>Expérience en matière de projets</p> | <p>Le concepteur doit faire la preuve de l'expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise.</p> |

2.6 Rédacteur technique

| RÉDACTEUR TECHNIQUE | |
|---|-------------------|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |

| | |
|--|--|
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Bilingue (français et anglais) |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le rédacteur technique doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. L'expérience au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience de l'analyse de documents tels que des spécifications (énoncé des travaux techniques/des exigences) notes, dessins, manuels, guides de l'utilisateur et autres documents pour expliquer les exigences de manière claire et concise. b) Expérience de la rédaction, la traduction, la modification, la validation et/ou la compilation de documents tels que des publications techniques, des spécifications, des descriptions d'articles, etc. c) Expérience de la création d'une documentation précise, complète et concise pour communiquer les besoins. d) Expérience de l'assimilation et de la transmission de documents techniques d'une façon concise et efficace. |
| Expérience en matière de projets | Le rédacteur technique doit faire la preuve de son expérience lors d'un minimum de deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement de. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise. |

2.7 Technologue en textile

| TECHNOLOGUE EN TEXTILE | |
|--|--|
| EXIGENCES OBLIGATOIRES | |
| Cote de sécurité à la clôture de la DDP | Cote de fiabilité |
| Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau | 5 ans au cours des 10 dernières années |

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
 Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.
 File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

| | |
|---|--|
| Projets de référence requis | 2 projets |
| Profil des qualifications requises | Oui |
| Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile | 5 ans au cours des 10 dernières années |
| Études | Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience. |
| Exigences linguistiques | Parler couramment l'anglais et / ou le français |
| EXIGENCES COTÉES | |
| Le technologue de textile doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. L'expérience au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous. | |
| Expérience générale | <ul style="list-style-type: none"> a) Expérience dans le soutien de la conception et du développement de textiles. b) Expérience de l'examen et de l'analyse des échantillons provenant des vendeurs et des fabricants de textiles, ainsi que des résultats des essais visant à assurer la conformité en rapport aux spécifications données et aux normes d'essai. c) Expérience de la recherche de données techniques pour confirmer l'exactitude des spécifications et les mettre à jour, au besoin, compte tenu des constatations. d) Expérience de l'examen de rapports d'état non satisfaisants, de demandes d'autorisations de modification de tissus, de requêtes de changements au design ou de dérogation, de requêtes de renonciation, de rapports de défaillances techniques, etc., en vue de déterminer leur légitimité et de faire des recommandations. e) Expérience du soutien dans la préparation ou la modification de manuels d'information et d'instruction sur les textiles. f) Expérience de la recherche sur les conceptions, matériaux et |

| | |
|---|---|
| | <p>processus, et de la recommandation de solutions aux problèmes techniques identifiés au moyen de recherches documentaires et en consultation avec les experts industriels et techniques.</p> <p>g) Expérience de l'évaluation de prototypes et de produits commerciaux visant à déterminer s'ils conviennent ou non.</p> <p>h) Expérience du soutien de la conformité aux réglementations environnementales en matière d'utilisation et d'élimination de textiles.</p> <p>i) Expérience dans la recherche et la surveillance de technologies émergentes et (ou) de produits et (ou) de capacités industrielles pour les textiles.</p> |
| Expérience en matière de projets | <p>Le technologue en textile devrait faire la preuve de son expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit clairement démontrer l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.</p> |

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Appendice 6

LISTE DES CODES DU DESTINATAIRE

La liste des codes du destinataire doit être téléchargée séparément et peut être trouvée sous «pièces jointes». Il s'agit de la liste de tous les centres de responsabilité partout au Canada.

ANNEXE B « BASE DE PAIEMENT »

L'entrepreneur sera payé conformément aux dispositions suivantes :

1. COÛTS UNITAIRES FERME PAR ARTICLES (CUFA)

L'entrepreneur doit fournir les CUFA pour chacun des articles du Contrat, en dollars canadiens pour les trois (3) premières années du Contrat, droits acquittés (Incoterms 2000), les frais de transport, la taxe sur les produits et services, la taxe de vente harmonisée et la taxe de vente du Québec sont en sus. Les droits de douane canadiens, s'il y a lieu, les taxes de vente, d'accise et autres taxes et impôts semblables perçus, établis ou imposés en vertu de toute autorité législative à l'égard de tout ce qui doit être fourni, vendu ou livré par l'entrepreneur en vertu du Contrat ; tous les permis, licences d'exportation et d'importation et autres frais connexes, le cas échéant, doivent être inclus dans le CUFA.

1.1 CUFA - Périodes d'option

L'entrepreneur convient que, pour chacune des deux (2) périodes d'option du Contrat, si elles sont exercées, les coûts unitaires fermes des articles (CUFA) (augmentations ou diminutions) seront rajustés conformément à l'indice des prix à la consommation moyen de Statistique Canada (tous les postes) pour les municipalités du Canada, la municipalité la plus proche de son principal secteur d'activité servant à cette fin. Le rajustement sera effectué annuellement, à l'exercice de l'option, en fonction de la moyenne de l'IPC de la période de douze mois la plus récente déclarée en utilisant le CRI de l'année précédente.

2. MAJORATION FERME DES MARCHANDISES (MF)

La majoration (ferme tout compris) des marchandises est applicable pour la période initiale du Contrat et les périodes d'option du Contrat. Cette majoration est destinée à couvrir tous les éléments des coûts de l'entrepreneur, à l'exclusion des coûts unitaires fermes des articles (CUFA) dont il est question séparément ci-dessus. La MF doit comprendre toutes les fonctions requises dans l'énoncé des travaux, joint à l'annexe "A", à l'exclusion des services professionnels "sur demande", des frais de transport et des taxes applicables.

Majoration ferme des marchandises (MF) offerte pour les trois premières années et les trois périodes d'option % en pourcentage : _____%

2.1 Inventaire appartenant au gouvernement

Les marchandises qui sont transférées du Canada à l'entrepreneur pendant la durée du Contrat deviendront la responsabilité de l'entrepreneur. Lorsque le Canada demandera la livraison de ces marchandises, l'entrepreneur ne facturera que la Majoration ferme des marchandises (MF). Aux fins du calcul, l'entrepreneur utilisera les CUFA appropriés énumérés dans le Contrat pour les marchandises en question. S'il n'y a pas de CUFA dans le Contrat, le Canada fournira à l'entrepreneur un CUFA fondé sur une valeur marchande estimative pour des biens semblables.

3. "SERVICES PROFESSIONNELS "SUR DEMANDE"

Les taux horaires fermes et tout compris sont les suivants :

| Catégories | Première année | Deuxième année | Troisième année |
|------------|----------------|----------------|-----------------|
|------------|----------------|----------------|-----------------|

| | | | |
|--------------------------|---------|----------|----------|
| Services de formation | \$ | \$ | \$ |
| Modifications du Système | \$ | \$ | \$ |
| Destruction Sécuritaire | \$ /lb. | \$ / lb. | \$ / lb. |
| Conception d'Uniforme | \$ | \$ | \$ |
| Services de tailleur | \$ | \$ | \$ |

Tout le matériel, les résultats et les autres services nécessaires à l'exécution des services professionnels " selon la demande " seront remboursés au coût justifié par une facture. Tout matériel ou équipement nécessaire à l'exécution des travaux doit être inclus dans l'estimation. Toute dépense imprévue doit être transmise au chargé de projet pour approbation en vertu d'une estimation révisée des coûts.

Le rajustement des taux horaires forfaitaires fermes pour les années d'option sera conforme à l'Indice des prix à la consommation moyen de Statistique Canada (tous les éléments) pour les municipalités au Canada, la municipalité la plus proche du secteur d'activité principal de l'entrepreneur étant utilisée à cette fin. Le rajustement sera effectué annuellement, à l'exercice de l'option, en fonction de la moyenne de l'IPC de la période de douze mois la plus récente déclarée en utilisant les taux horaires de l'année précédente.

4. FRAIS DE VOYAGE

L'entrepreneur sera remboursé des frais de déplacement déjà autorisés (à l'extérieur de ce qui est couvert par l'EDT), d'hébergement et de subsistance associés à l'exécution d'une tâche, conformément à la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la Directive sur les voyages du SCT à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TBM_113/menu-travel-voyage_f.asp

5. NOUVEAUX ARTICLES

Le Canada se réserve le droit d'ajouter de nouveaux articles au Contrat si les programmes ministériels l'exigent, conformément à la portée des articles requis en vertu du Contrat. Le processus décrit ci-dessous sera suivi pour l'ajout de nouveaux postes au Contrat. De nouveaux articles ne seront ajoutés au Contrat que si les prix soumis sont considérés, à la seule discrétion du Canada, comme justes et raisonnables. Sur réception d'un avis écrit du Canada, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante le prix et une justification de prix comme suit :

1. Pour tout nouvel article dont le coût annuel total estimatif ne dépasse pas 25 000 \$, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante une copie des soumissions reçues d'un ou de plusieurs fournisseurs. L'entrepreneur doit également joindre l'attestation suivante à chaque soumission de prix :

"Le prix soumis ne dépasse pas le prix le plus bas facturé à quiconque, y compris le client le plus favorisé de l'entrepreneur, pour la même qualité et quantité des produits. L'attestation de l'entrepreneur selon laquelle le prix ne dépasse pas le prix le plus bas facturé à quiconque peut faire l'objet d'une vérification par le gouvernement, à la discrétion du Canada " ;

ou

2. Pour tout nouvel article dont le coût annuel total estimé est supérieur à 25 000 \$, l'entrepreneur doit démontrer comme suit que le prix soumis est concurrentiel :

A) Pour les biens produits par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit soumettre leur soumission et les soumissions de deux entreprises concurrentes ; ou

B) Pour les biens produits par des sous-traitants, l'entrepreneur doit, dans la mesure du possible, soumettre des soumissions de trois entreprises concurrentes. Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de

fournir trois soumissions d'entreprises concurrentes, il doit en fournir la raison à l'autorité contractante ; et

C) S'il n'y a qu'une seule source disponible pour un nouvel article particulier, le coût proposé ainsi que la justification du prix (liste de prix publiée, factures antérieures ou ventilation des coûts) doivent être fournis à l'autorité contractante pour examen et approbation. L'entrepreneur doit également justifier à l'autorité contractante pourquoi une seule source est disponible pour un nouvel article particulier.

3. Si l'autorité contractante est d'avis qu'une proposition de prix soumise est juste et raisonnable, l'autorité contractante approuvera le coût par écrit. Le Canada se réserve le droit de rejeter le prix proposé pour un nouvel article et de l'acheter lui-même. Une fois le coût approuvé par l'autorité contractante, l'inclusion du nouveau poste et le prix convenu par le Canada ne seront attestés à des fins administratives que par une modification au Contrat.

Pour les nouveaux articles qui ont été ajoutés après l'attribution du Contrat seulement, l'entrepreneur sera autorisé à présenter une demande de rajustement au titre du CUFA lorsque les changements dans l'industrie ont une incidence importante sur le coût de l'article. La demande de l'entrepreneur doit être justifiée par la présentation d'un devis ou d'une facture à jour, démontrant un changement important dans les coûts. La décision de modifier le coût d'un nouvel article sera laissée à la seule discrétion de l'autorité contractante.

6. RACHAT DE STOCK

À la fin du Contrat, lorsqu'il y a un nouveau Contrat avec un autre fournisseur ou que le Canada prend en charge les services sous Contrat, l'entrepreneur doit fournir au Canada jusqu'à un maximum de 20 % de la consommation annuelle moyenne des articles au Canada (sur une base par article plutôt que sur une base globale). Si le Canada a besoin de quantités supplémentaires, il peut, à sa seule discrétion, choisir d'acheter des quantités supplémentaires. Les prix applicables à tous les articles individuels uniformes inclus dans le présent rachat d'inventaire seront le total du CUFA et de 50 % de la MFR.

La consommation annuelle moyenne du Canada sera basée sur les ventes des 24 mois précédents commençant 6 mois avant la date de fin du Contrat. Un autre délai peut être utilisé sur consentement mutuel des parties. Le dimensionnement de chaque quantité d'articles à livrer au Canada en vertu de cette disposition sera déterminé en fonction de la quantité totale par taille commandée au cours de la période de consommation annuelle moyenne.

L'entrepreneur doit effectuer tous les calculs et fournir au Canada toutes les données relatives au rachat des stocks dans les 21 jours civils suivant la demande de l'autorité contractante.

Si le Contrat est résilié pour défaut, le Canada se réserve le droit de ne pas procéder au rachat des stocks décrit.

7. INVENTAIRE APPARTENANT AU CANADA

Les stocks appartenant au Canada doivent être retournés au Canada à la fin du Contrat, à moins que l'entrepreneur actuel ne reçoive un nouveau Contrat pour continuer à fournir des biens et services similaires au Canada. L'entrepreneur sera payé pour le retour de tout inventaire appartenant au Canada à 50 % de la MFR, frais de transport en sus. L'entrepreneur doit livrer l'inventaire appartenant au Canada dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit du chargé de projet. Le Canada se réserve le droit de prolonger le délai de livraison à sa seule discrétion.

8. RACHAT DE TISSUS EN GROS

À la fin du Contrat, le Canada peut acheter le reste du tissu en gros détenu par l'entrepreneur, par l'entremise d'un rachat de tissu en vrac. Le prix payé par le Canada pour le rachat de tissus en vrac sera les coûts directs de l'entrepreneur pour le tissu (c.-à-d. nets des frais généraux et du profit), attestés par

les documents justificatifs fournis par l'entrepreneur, à la seule satisfaction de l'autorité contractante.

Le Canada peut exercer le rachat de tissus en vrac en tout temps avant la date de fin du Contrat. Si le Canada envisage d'exercer le rachat de tissus en vrac, l'autorité contractante enverra à l'entrepreneur une demande de ventilation des coûts directs. Si, à la suite de l'examen de la ventilation des coûts directs, le Canada décide, à sa seule discrétion, d'exercer le rachat de tissus en vrac, le rachat de tissus en vrac ne sera attesté à des fins administratives que par une modification au Contrat. L'entrepreneur doit livrer le rachat de tissus en vrac dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la modification au Contrat de l'autorité contractante. Le Canada se réserve le droit de prolonger le délai de livraison à sa seule discrétion et ne prouvera la modification du délai de livraison à des fins administratives que par la modification du Contrat.

9. ARTICLES DÉSUET

Pendant la durée du Contrat, le chargé de projet avisera l'entrepreneur par écrit lorsqu'un article est devenu désuet en raison de la décision du Canada. Le Canada s'engage à indemniser l'entrepreneur pour le reste des stocks désuets ou 20 % de la consommation annuelle moyenne basée sur la période de 24 mois précédant l'avis écrit, selon le moins élevé des deux montants, en utilisant le CUFA indiqué dans le Contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

APPENDIX B-1

COÛT UNITAIRE PAR ARTICLE

Le chiffrier électronique des coûts unitaires par article doit être téléchargé séparément et peut être trouvé sous «pièces jointes».

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

ANNEXE "C"

SPÉCIFICATIONS UNIFORMES DE LA GCC.

Tous les articles énumérés ici ont des spécifications fournies et doit être téléchargé séparément et peut être trouvé sous «pièces jointes».

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Annexe D

Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

La Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité doit être téléchargée séparément et peut être trouvé sous «pièces jointes».

Solicitation No. - N° de l'invitation

F7053-18008/A

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

F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr714

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Annexe E

Formulaire d'autorisation de tâches

La formulaire d'autorisation de taches doit être téléchargée séparément et peut être trouvé sous «pièces jointes».

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Annexe F

Critères d'évaluation

1.0 Exigences obligatoires

1.1 La proposition du soumissionnaire **doit** satisfaire à toutes les exigences obligatoires énoncées ci-dessous et sera évaluée conformément à la section 4 Évaluation et base de sélection de la demande de propositions (DDP).

1.2 Toutes les dates sont basées sur la date d'affichage de la DDP.

| Exigences obligatoires | Référence Page n° |
|-------------------------------|------------------------------|
|-------------------------------|------------------------------|

1 Profil du soumissionnaire

- 1.1 Le soumissionnaire **doit** fournir une identification de toutes les parties à la proposition, y compris, s'il y a lieu, tous les membres d'une coentreprise ou d'un consortium, associés ou sous-traitants qui participeront à l'exécution du travail au nom du soumissionnaire.
- 1.2 Le soumissionnaire **doit** fournir un organigramme et une brève description de sa structure de gestion en ce qui a trait à cette exigence, y compris les processus décisionnels, les responsabilités et les rapports hiérarchiques entre diverses entités participant à l'exécution du travail (c.-à-d., membres d'une coentreprise ou d'un consortium, associés ou sous-traitants).
- 1.3 Le soumissionnaire **doit** identifier tous les membres du personnel de gestion, de surveillance et du personnel clé nommés dans sa proposition, et fournir une brève description de leur expérience et de leur(s) domaine(s) pertinent(s) en ce qui a trait à leur(s) rôle(s) proposé(s) en ce qui a trait au besoin de la GCC au début du service et durant le service continu d'approvisionnement et de gestion d'uniformes, y compris, sans s'y limiter, les exigences qui se trouvent également à l'annexe 5 – Classification des services professionnels.
- 1.4 Le soumissionnaire **doit** faire preuve de sa capacité existante (soit à l'interne, ou dans le cadre d'une sous-traitance), qui est en place depuis au moins les cinq (5) dernières années, pour ce qui est d'entreprendre tous les services suivants :
- a) conception de vêtements et expérience dans la prestation d'essais d'assurance de la qualité relatifs à des articles vestimentaires de nature similaire à ceux qui sont décrits en annexe C – Devis techniques des articles d'uniformes de la GCC;
 - b) fabrication ou sous-traitance d'articles de nature similaire à ceux décrits en annexe C (Devis techniques des articles d'uniformes de la GCC);
 - c) services d'entreposage et de gestion des stocks semblables à ceux qui sont décrits dans l'énoncé de travail;
 - d) services de traitement et d'exécution de commandes (y compris la prestation d'une interface de commande électronique) semblables à ceux qui sont décrits dans l'énoncé de travail.

1.5 Le soumissionnaire **doit** indiquer l'emplacement ou les emplacements physiques de son Système de commande d'uniformes et de gestion en ligne, y compris ses bases de données constitutives.

1.6 Le soumissionnaire **doit** identifier les emplacements d'entreposage au Canada et à l'étranger, le cas échéant, à partir desquels il offre de fournir des services de prestation et de distribution d'uniformes/articles vestimentaires.

REMARQUE : Les adresses de boîtes postales (B.P.) ne seront pas considérées comme des adresses postales valides pour la prestation de services.

Exigences obligatoires**Référence
Page n°**

O2 Expérience démontrée

2.1 Le soumissionnaire **doit** faire preuve de son expérience en matière de prestation de services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes en fournissant **un minimum de trois (3) résumés écrits de projets** entrepris au cours des cinq (5) dernières années.

Les projets peuvent être continus.

Un maximum de cinq (5) sommaires de projets sera accepté. Trois (3) sommaires de projets seront évalués au regard des exigences obligatoires, et les cinq pourraient être utilisés pour évaluer les services professionnels.

Le soumissionnaire doit indiquer en ce qui a trait aux sommaires de projets lesquels devraient être évalués au regard de l'exigence obligatoire.

2.2 Chacun des sommaires de projets fournis doit être d'une valeur globale minimale de 1 000 000,00 \$ (CA).

2.3 Dans chacun des sommaires de projets fournis, le soumissionnaire **doit** indiquer l'information suivante :

- a) le nom de l'organisme client pour lequel le travail a été effectué;
- b) les dates de début et de fin du projet (les dates devraient être indiquées par mois et par année, par exemple, mars 2010 à février 2015, et devraient indiquer la durée du projet, par exemple, 60 mois);
- c) une brève description de la portée, du but et de la complexité du projet (par exemple, sans s'y limiter, les types d'articles vestimentaires offerts, les lieux de livraison, le volume d'articles livrés à chaque année, l'ampleur du catalogue disponible, et le système de commandes en ligne fourni);
- d) le nom et les coordonnées valides (numéro de téléphone, adresse, et adresse électronique) d'une personne-ressource associée à l'organisme client

identifié auquel les travaux ont été livrés, et qui est en mesure de confirmer la mise en œuvre fructueuse de la solution relative à l'approvisionnement et à la gestion d'uniformes pour le client, si l'organisme est consulté par le Canada au cours du processus d'évaluation.

- i. La personne nommée en tant que personne-ressource du client pour le projet mentionné **doit** être une ressource affiliée à l'organisme client identifié auquel les travaux ont été livrés, et non pas un membre ou un affilié de l'organisme du soumissionnaire ou d'un organisme partenaire d'une coentreprise, ou d'un sous-traitant du soumissionnaire.

Le Canada se réserve le droit de communiquer avec la ou les personnes-ressources du client du projet nommé afin de vérifier l'information fournie dans les sommaires de projets soumis.

Dans l'éventualité où l'une des personnes-ressources du client fournit une réponse négative en ce qui a trait à la véracité et/ou à l'exactitude de l'information contenue dans le sommaire de projets soumis par le soumissionnaire, le Canada se réserve le droit d'estimer que la proposition du soumissionnaire n'est pas conforme, auquel cas sa soumission ne fera pas l'objet d'un examen plus approfondi.

| Exigences obligatoires | Référence Page n° |
|--|-------------------|
| <p>O3 Services de soutien de la clientèle</p> <p>3.1 Le soumissionnaire doit fournir une brève description de son infrastructure et de son système de soutien existants pour la prestation de services à la clientèle au cours des heures de service stipulées (telles qu'elles sont décrites à la section 7 – Normes de rendement et de service) formulées dans l'énoncé des travaux [ET]) pour la prestation de services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes. Cela inclut un ou plusieurs des services suivants du soumissionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) services de commande des clients sur le Web; b) services de soutien aux clients par téléphone, sans frais; c) services de soutien aux clients par courriel. <p>3.2 Le soumissionnaire doit inclure une description de ses services actuels, y compris sa méthode pour chacun des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) procédures de passation de commandes et aide à l'auto-dimensionnement; b) procédures relatives aux plaintes/problèmes des clients et services de retour de commandes; c) procédures d'escalade pour régler les problèmes non résolus. | |

Solicitation No. - N° de l'invitation
F7053-18008/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
F7053-18008

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier
pr714 F7053-18008

Buyer ID - Id de l'acheteur
pr714
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

| Exigences obligatoires | Référence Page n° |
|---|----------------------|
| <p>O4 Système de commande et de gestion des uniformes sur le Web</p> <p>4.1 Le soumissionnaire doit fournir des preuves d'un système de commande et d'un catalogue électronique sur le Web existant pour la prestation des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes énoncés en annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données.</p> <p>Le soumissionnaire doit inclure un exemple du système et du catalogue utilisés par l'un de ses clients actuels (à l'exclusion de la GCC) qui correspond aux exigences de la présente DDP. L'exemple doit comprendre des captures d'écran du système, accompagnées d'explications qui démontrent la fonctionnalité de base du système de commande. Le soumissionnaire peut modifier ou supprimer tout renseignement confidentiel de ses clients.</p> <p>REMARQUE : La documentation de produits ou la documentation d'utilisateurs finaux soumise ayant trait à une solution proposée ou présentement inexploitée NE sera PAS prise en compte par le Canada.</p> | |
| Exigences obligatoires | Référence Page n° |
| <p>O5 point de contact unique du soumissionnaire</p> <p>5.1 Le soumissionnaire doit proposer un (1) représentant qualifié de l'entrepreneur.</p> <p>5.2 Le gestionnaire du contrat du soumissionnaire doit posséder toutes les qualifications minimales pour la catégorie de ressources, telles qu'elles sont énoncées en annexe 5 – Classifications des services professionnels.</p> | |
| Exigences obligatoires | Référence Page n° |

O6 Plan de transition de début de contrat

6.1 Le soumissionnaire **doit** fournir un **plan de transition de début de contrat** proposé, en ce qui a trait aux services à fournir au cours des phases 1, 2 et 3 des travaux (conformément aux dates cibles et aux réalisations attendues, énoncées en annexe 3 – Transition de début de contrat/Transition de fin de contrat).

Une fois que le soumissionnaire a traité pleinement les activités de transition de début de contrat et les dates d'achèvement stipulées par le Canada, le soumissionnaire peut proposer un échéancier plus court que celui qui est établi dans l'énoncé des travaux, en tant qu'offre de rechange, que le Canada prendra en considération.

6.2 Le plan de transition de début de contrat du soumissionnaire **doit** être accompagné d'un exposé expliquant la justification générale, et fournir un texte descriptif pour les principaux jalons et activités.

Le plan de transition de début de contrat proposé doit comprendre un diagramme de Gantt.

2.0 EXIGENCES COTÉES

2.1 Les soumissionnaires qui satisfont à **toutes** les exigences obligatoires mentionnées ci-dessus seront évalués en fonction des critères cotés suivants, selon les facteurs d'évaluation et les valeurs maximales précisés dans chacune des exigences cotées.

2.2 L'information qui n'est qu'une répétition, que des paraphrases ou une autre façon de formuler l'information dans cette DDP mènera à une note de 0 pour ce facteur d'évaluation ou cette exigence cotée, selon le cas.

2.3 Échelle de cotation

Sauf lorsque la méthode de cotation fournit un processus de rechange (X années d'expérience = Y points), les exigences cotées seront évaluées au moyen de l'échelle présentée ci-dessous.

| | | | | | | |
|--|--|----|-----|-----|-----|-----|
| | | /5 | /10 | /15 | /20 | /25 |
|--|--|----|-----|-----|-----|-----|

| | | | | | | |
|---------------|--|---|------|-------|-------|-------|
| Excellent | La réponse est complète en ce sens qu'elle traite et fournit des détails et des exemples à l'appui exceptionnellement pertinents pour chacun des facteurs; par conséquent, la réponse est considérée | 5 | 9-10 | 13-15 | 17-20 | 22-25 |
| Très bon | La réponse est complète en ce sens qu'elle traite clairement et fournit quelques détails à l'appui pertinents pour chacun des facteurs; par conséquent, la réponse est considérée | 4 | 7-8 | 11-12 | 14-16 | 18-21 |
| Bon | La réponse est complète en ce sens qu'elle traite clairement de quelques détails à l'appui pour chacun des facteurs; par conséquent, la réponse est considérée, dans l'ensemble, comme ayant un mérite | 3 | 5-6 | 8-10 | 10-13 | 13-17 |
| Médiocre | La réponse n'est pas complète en ce sens qu'elle ne traite pas clairement de certains des facteurs; elle n'est pas claire ou est incomplète; par conséquent, la réponse est | 2 | 3-4 | 4-7 | 5-9 | 7-12 |
| Très médiocre | La réponse n'est pas complète en ce sens qu'elle | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------|--|---|-----|-----|-----|-----|
| | tous les facteurs et ne traite de certains facteurs que nominalement; par conséquent, la réponse est considérée comme ayant un mérite | 1 | 1-2 | 1-3 | 1-4 | 1-6 |
| Insatisfaisant | Aucune réponse reçue, ou la réponse ne traite d'aucun des facteurs; par conséquent, la réponse ne peut pas être considérée comme ayant quelque mérite. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Exigences cotées | Points | Notation |
|---|--------|----------|
| C1. Expérience antérieure du soumissionnaire | | |
| Les trois (3) projets mentionnés par le soumissionnaire pour l'exigence obligatoire O2 seront évalués. Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 165 points, en fonction de la mesure dans laquelle les résumés des projets sont pertinents et correspondent aux exigences décrites dans l'ET en ce qui a trait aux facteurs spécifiques suivants. Des résumés de projet additionnels faisant partie de la proposition technique du soumissionnaire au-delà des trois (3) requis à O2 ne seront pas évalués au regard de ce critère. | | |

| | | |
|---|----|---|
| a) La similarité et la pertinence de l'organisme du client décrits dans le sommaire du projet. | 15 | <p>Jusqu'à 5 points par projet seront attribués comme suit :</p> <p>2,5 points par projet = organisme du gouvernement du Canada (ministère, organisme fédéral ou provincial ou société d'État) ou organisme gouvernemental similaire pour d'autres pays</p> <p>2,5 points par projet = organisme militaire ou paramilitaire (p. ex., police) ou autre type d'organisme chargé de l'application de la loi, p. ex., agent de conservation, agent d'application de la loi)</p> |
| b) La portée, l'étendue et la complexité de la liste des exigences du client décrites dans le sommaire du projet. | 45 | <p>Jusqu'à 15 points par projet seront attribués comme suit :</p> <p>(i) Lieux de livraison</p> <p>5 points par projet – plus de 100 lieux de livraison 3 points par projet – plus de 50, mais moins de 100 lieux de livraison 1 point par projet – plus de 20, mais moins de 50 lieux de livraison 0 point par projet – moins de 20 ou 20 lieux de livraison</p> <p>(ii) Taille de la base d'utilisateurs</p> |

| | | |
|---|----|--|
| | | <p>5 points par projet – plus de 4000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>3 points par projet – plus de 2000, mais moins de 4 000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>2 points par projet – plus de 1000, mais moins de 2 000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>1 point par projet – moins de 1000 ou 1000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>(iii) Catalogue d'uniformes/vêtements</p> <p>5 points par projet – plus de 100 articles distincts</p> <p>3 points par projet – plus de 60, mais moins de 100 articles distincts</p> <p>2 points par projet – plus de 30, mais moins de 60 articles distincts</p> <p>1 point par projet – moins de 30 ou 30 articles distincts.</p> |
| c) La portée, l'étendue et la complexité de l'offre de services du soumissionnaire. | 45 | <p>Jusqu'à 15 points par projet seront attribués comme suit :</p> <p>5 points par projet – un site Web de commande en ligne fournit à l'utilisateur des renseignements à jour sur les stocks au sujet des articles d'uniforme choisis au moment de la commande.</p> <p>Jusqu'à 10 points pour la prestation des articles d'uniforme suivants :</p> <p>5 points par projet – articles d'uniforme restreints tels que de l'équipement d'application de la loi non vestimentaire (ceinturons de service et accessoires) et insignes de métal / insignes de col, insignes d'épaule brodés ou autres insignes connexes.</p> <p>5 points par projet – fournit divers types d'uniformes pour différents groupes faisant partie de l'effectif (p. ex., personnel de base, équipe d'incendie, entretien, uniforme habillé).</p> |

| | | |
|---|------------|--|
| d) La similarité de la portée des sommaires de projets fournis, en ce qui a trait à l'exigence de la GCC. | | Jusqu'à 20 points par projet à raison de 5 points pour chacune des activités suivantes mentionnées dans chaque projet : |
| | 60 | <p>(i) Transition de début de contrat de la prestation de services à partir d'un fournisseur de services antérieur à la suite des exigences opérationnelles du programme de l'uniforme du client d'avoir un système de commande et de gestion en ligne fondé sur un système d'allocation d'uniformes hybride.</p> <p>(ii) Un processus pour prendre en charge et délivrer le stock existant appartenant au client, pour appuyer le processus de commande initial.</p> <p>(iii) Un projet qui a démontré la garantie que les stocks appartenant au Canada seraient les « premiers sortis » (par opposition aux stocks appartenant à l'entrepreneur) lorsque des commandes ont été passées.</p> <p>(iv) Exigence de contrôle de l'inventaire et d'entreposage sécuritaire des articles d'uniforme.</p> |
| MAXIMUMS DE POINTS DISPONIBLES | 165 | |

| Exigence cotée | Points | Notation |
|---|--------|----------|
| C2. Planification de la transition | | |
| Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 105 points, en fonction de la mesure dans laquelle le plan de transition de début de contrat proposé par le soumissionnaire (fourni en réponse à l'exigence obligatoire O6) est détaillé, faisable, réceptif et conforme à l'exigence exprimée dans l'ET et en annexe 3 – Transition de début de contrat / Transition de fin de contrat en ce qui a trait aux facteurs spécifiques : | | |

| | | |
|---|----|--|
| a) A fourni une structure claire de répartition des travaux, montrant le lien entre les jalons et les réalisations du projet avec les résultats attendus ainsi que les prochaines étapes. | 30 | Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants : i. A clairement défini les activités et les échéanciers pour chaque réalisation attendue à la phase 1 (plan de transition de début de contrat). |
| | | ii. Les ressources du soumissionnaire en matière de personnel, d'équipement, de matériels/fournitures, services de soutien et installations (y compris un entreposage et un transport sécuritaires) requises pour le début de la phase 2 (Commencement de la prestation des services et prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes) sont clairement identifiées. iii. A clairement défini les activités et le calendrier en ce qui a trait à la phase 3 – transition de fin de contrat. |

| | | |
|---|----|---|
| b) Processus de contrôle et de gestion du calendrier proposés pour respecter l'échéancier établi pour le commencement de la prestation continue des services. | 15 | <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Les processus de contrôle et de gestion du calendrier sont clairement définis et en place afin d'assurer que les échéances et les jalons clés sont respectés afin d'atténuer la survenance de dérapages du calendrier. ii. Des mécanismes de communication sont clairement identifiés et en place pour assurer que la GCC est tenue au courant des progrès des travaux et informée des enjeux en évolution. iii. Des processus sont clairement identifiés et en place pour gérer efficacement les relations relatives au projet entre les intervenants et/ou les sous-traitants, y compris la détermination des problèmes et le recours à la hiérarchie, ainsi que la résolution des conflits. |
| c) Méthode proposée pour la migration des données et la configuration du Système de commande d'uniformes en ligne | 20 | <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Les processus en place sont clairement décrits pour le transfert sécuritaire des données |

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| et de gestion de la base de données. | | <p>d'utilisateurs et l'historique des commandes de la GCC (c.-à-d. données sur le profil d'utilisateur, admissibilités aux articles d'uniforme non utilisés pour l'année, etc.). Se reporter à l'annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données.</p> <p>ii. Le processus de configuration du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données du soumissionnaire pour satisfaire aux règles opérationnelles relatives au système hybride d'allocation d'uniformes de la GCC et de commandes d'uniformes est clairement décrit. Se reporter à l'annexe 1 – Système hybride d'allocation d'uniformes et l'échelle de distribution d'uniforme de la GCC.</p> |
|--------------------------------------|--|--|

| | | |
|---|-----------|---|
| <p>d) Processus proposé par le soumissionnaire pour le transfert ordonné des stocks d'uniformes existants au soumissionnaire à des fins d'entreposage et de distribution.</p> | <p>30</p> | <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Processus pour le transfert sécuritaire d'articles d'uniforme de la GCC (qui comprendront les articles d'uniforme restreints) sont clairement décrits. ii. Les processus d'entreposage sécuritaire des articles d'uniforme de la GCC (qui comprendront les articles d'uniforme restreints) sont clairement décrits, y compris la question à savoir si les stocks seront entreposés dans une installation partagée ou spéciale. <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> iii. Les processus de calcul des besoins en inventaire (y compris |
| | | <p>les besoins en capacité) et la quantité de stocks qui devront être entreposés pour la GCC en fonction des mesures disponibles sont clairement décrits.</p> <ul style="list-style-type: none"> iv. Des processus de distinction des biens appartenant à l'État (fournis par la GCC en tant que stock de transition de début de contrat) et le reste des stocks du soumissionnaire, et de tenue de dossiers (codage/rapports) afin d'assurer une facturation exacte sont clairement décrits. |

| | | |
|--|------------|---|
| e) Approche proposée pour mettre en œuvre le système hybride d'allocation d'uniformes de la GCC dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données du soumissionnaire. | 10 | Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants : i. Les processus et réalisations attendus liés à la mise en œuvre des règles opérationnelles de la GCC par rapport à son système hybride d'allocation d'uniformes sont clairement décrits (annexe 1 – système hybride d'allocation d'uniformes et l'échelle de distribution d'uniforme de la GCC. ii. Les mesures visant à travailler en collaboration avec la GCC pour confirmer comment ces règles opérationnelles sont le mieux reflétées dans le système de commandes en ligne sont clairement définies. |
| MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES | 105 | |

| Exigence cotée | Points | Notation |
|--|--------|----------|
| C3. Méthodes de prestation de services et de qualité du soumissionnaire | | |
| Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 365 points, pour l'offre de services proposée du soumissionnaire, en fonction de la mesure dans laquelle les approches mentionnées sont appropriées pour les exigences décrites dans l'ET en ce qui a trait aux facteurs spécifiques suivants : | | |
| Le soumissionnaire devrait fournir une description détaillée de la façon dont ces activités seraient accomplies, y compris le recours à des sous-traitants, le cas échéant. | | |

| | | |
|--|----|--|
| a) Attestations existantes en ce qui a trait à la prestation de services telle qu'elle est décrite dans l'énoncé des travaux | 15 | <p>5 points pour chacune des attestations suivantes (actuelles et en règle) détenues par le soumissionnaire qui ont été identifiées comme étant en lien avec l'exécution des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. ISO 9001 :2000 ou 9001 :2008 pour les systèmes de gestion de la qualité (Organisation internationale de normalisation); ii. OHSAS 18001 pour les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail (services consultatifs sur la santé et la sécurité au travail); iii. ISO 14001 pour les systèmes de gestion environnementale |
| b) L'approche proposée pour fournir des services de destruction sécuritaire d'uniformes (vêtements de marque) | 15 | <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le soumissionnaire démontre un processus défini et sécuritaire pour recueillir et transporter des uniformes et des articles connexes (portant la marque ou non) et s'en départir; ii. Le soumissionnaire offre diverses options de destruction, y compris le déchiquetage et la récupération de fibres; iii. Le soumissionnaire offre des options d'élimination écologiques pour les produits de la destruction, comme le recyclage/transformation de textiles. <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés par des exemples d'application antérieure réussie d'une même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |

| | | |
|--|----|--|
| c) Méthode proposée pour la prestation de services de conception et de fabrication d'uniformes | 30 | Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants : |
|--|----|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>i. Le soumissionnaire a démontré sa capacité de développement et de gradation de patrons.</p> <p>ii. Le soumissionnaire a démontré son expérience en matière de conception et de confection personnalisées.</p> <p>Jusqu'à 10 points pour ce qui suit :</p> <p>i. Le soumissionnaire a démontré ses processus d'assurance de la qualité, y compris des processus de développement et de mise à l'essai d'échantillons (tels que le tissu, le port, en plus d'ajustements et d'essais sur le terrain).</p> <p>ii. Le soumissionnaire a démontré son expérience en matière de fabrication et/ou de sous-traitance et de mise à l'essai de dispositifs de protection non vestimentaires, y compris, sans s'y limiter, des vestes tactiques/ de protection.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés par les exemples d'application réussie antérieure de la même méthode ou d'une méthode similaire pour d'autres clients.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|----|--|
| d) Approche proposée en matière de services de livraison, d'entreposage et de gestion des stocks | 35 | <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i. Le soumissionnaire démontre que l'entreposage et le déplacement de tous les articles d'uniforme et les accessoires sous forme de produits finis sont assujettis à des procédures de contrôle et de documentation soignées.</p> <p>ii. Le soumissionnaire démontre qu'il existe un processus de rapprochement clair entre le matériel de fabrication, la</p> |
|--|----|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>production de produits finis et la gestion des déchets.</p> <p>iii. Le soumissionnaire démontre qu'il a des mesures de contrôle de la sécurité et de l'accès en place pour protéger toutes les composantes d'uniformes désignés comme étant des articles d'uniforme restreints (tels qu'ils sont définis dans l'ET).</p> <p>iv. Le soumissionnaire démontre qu'il a un processus de réapprovisionnement des stocks défini en place pour assurer que les modalités de traitement et de livraison de commandes précisées dans le contrat sont respectées, y compris son approche en matière d'activités de surveillance effectuées par des sous-traitants.</p> <p>v. Le soumissionnaire démontre qu'il a des plans d'urgence en place pour atténuer le risque de pénuries de stocks et pour répondre aux besoins du client dans l'éventualité d'une réelle pénurie des stocks du client.</p> <p>vi. Le soumissionnaire démontre qu'il a un processus défini pour gérer la transition vers un nouvel article à partir d'un ancien article (c.-à-d. ce qui arrive dans le cas d'un épuisement des anciens stocks et au regard des échéanciers).</p> <p>vii. Le soumissionnaire démontre un processus proposé pour faire la distinction entre les ventes de stocks appartenant au Canada et des stocks appartenant à l'entrepreneur.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|----|--|
| | | devraient être appuyés par des exemples d'application antérieurs réussis de la même chose ou d'une approche similaire pour d' autres clients. |
| e) Approche proposée en matière de services de traitement des commandes | 40 | <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le soumissionnaire démontre un processus défini pour l'étiquetage des envois et le suivi des commandes jusqu'à destination (p. ex., numéro de repérage en ligne). ii. Le soumissionnaire démontre un processus défini pour l'envoi de petites (uniques) et de vastes (plateformes / conteneurs / lots) quantités de produits à de multiples destinations. iii. Le soumissionnaire décrit les stratégies qu'il emploie pour optimiser les coûts (pour le client) liés à l'expédition. iv. Le soumissionnaire démontre un processus défini pour traiter les exigences en matière de facturation. <p>Le processus du soumissionnaire qui sera appliqué à l'exigence de la GCC devrait être appuyé par des exemples d'applications antérieures réussies de la même chose ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |

| | | |
|---|----|---|
| f) L'approche proposée pour la gestion de commandes d'uniformes au moyen d'un système de commandes en ligne | 40 | <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i. L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) reflète un système de commandes d'uniformes et un catalogue de mêmes grosseur (ou plus gros) et complexité que l'exigence de la GCC.</p> <p>ii. L'information fournie relativement à l'exigence</p> |
|---|----|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) et le système de commande en ligne semble clairement présentée, et relativement simple à utiliser.</p> <p>iii. L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) sur le système de commandes en ligne présente des instructions en ligne à l'intention des utilisateurs ou l'accès à une section d'aide ou à un manuel de l'utilisateur, y compris des directives et des directions sur les mesures à prendre pour les commandes d'uniformes.</p> <p>iv. L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) démontre la disponibilité d'outils de discussion / communication, y compris, sans s'y limiter, une page de mises à jour / avis.</p> <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>v. Le soumissionnaire démontre l'existence d'un processus défini pour effectuer des adaptations à son interface de système de commandes en ligne pour répondre aux besoins opérationnels du client.</p> <p>vi. Le soumissionnaire démontre que son système de commandes en ligne fournit à l'utilisateur un accès à de l'information à jour sur la gestion des stocks, au moment de la commande.</p> <p>Le processus du soumissionnaire qui sera appliqué à l'exigence de la GCC devrait être appuyé par des exemples d'applications</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|----|--|
| | | antérieurs réussis de la même approche ou d'une approche similaire pour d' autres clients. |
| g) La méthode proposée pour gérer les commandes au moyen d'un système hybride d'allocation d'uniformes. | 30 | <p>Jusqu'à 15 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'information fournie en ce qui a trait à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) reflète un système de commandes d'uniformes capable de tenir compte d'une échelle cotée d'admissibilités aux articles d'uniforme qui utilise une trousse initiale/allocation de points disponible par chaque utilisateur dans le cadre d'un processus de commande. ii. L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) reflète un système de commande d'uniformes capable de télécharger en amont des données provenant des téléchargements de RH et de Finances pour mettre à jour les profils des utilisateurs et leur échelle connexe d'admissibilité aux articles d'uniforme. <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés par des exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |

| | | |
|---|----|--|
| h) L'approche proposée pour fournir des services de gestion de données pour la base de données de l'utilisateur client, et les exigences relatives à la production de rapports. | 55 | Jusqu'à 5 points pour l'élément suivant. i. Le soumissionnaire démontre que son système de production de rapports peut produire des rapports dans divers formats (p. ex., MS Word, MS Excel, PDF) en fonction du choix de format du client. |
|---|----|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> ii. Le soumissionnaire démontre sa capacité de produire les rapports spécifiques décrits en l'annexe 4 –rapports et indicateurs de rendement clés (le soumissionnaire devrait inclure des exemples de rapports similaires produits par son système interne pour les clients). iii. Le soumissionnaire démontre qu'il offre des capacités exhaustives et adaptables de production de rapports et d'analyses qui peuvent être téléchargés par les clients à partir du système de commandes (pourvu que l'utilisateur dispose des autorisations d'accès nécessaires). <p>Jusqu'à 15 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> iv. Le soumissionnaire démontre qu'il dispose de systèmes de restauration/sauvegarde de données en place pour protéger ses clients contre la perte de données. v. Le soumissionnaire démontre qu'il a des processus de validation et de vérification des données en place pour protéger ses clients contre le mauvais usage du système. <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés par des exemples d'applications antérieures réussies de la même chose ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|----|--|
| i) L'approche proposée pour fournir des services de soutien au client. | | Jusqu'à 10 points pour ce qui suit. i. Le soumissionnaire démontre un processus défini pour |
| | 25 | <p>manutentionner les vêtements retournés, y compris sa politique de retour, les procédures d'autorisation de retours et la façon dont il fera la distinction entre une erreur du Canada ou une erreur de l'entrepreneur et appliquera le crédit / coût pour les retours, le cas échéant.</p> <p>ii. Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants. Le soumissionnaire démontre l'existence d'un processus rigoureux pour gérer tout problème lié au rendement, ou à la satisfaction du client.</p> <p>iii. Le soumissionnaire démontre diverses méthodes de prestation de services à la clientèle pour ses clients (c.-à-d. courriels, téléphone, clavardage en direct, retours en ligne).</p> <p>iv. Le soumissionnaire démontre qu'il possède de l'expérience en matière de service de soutien à la clientèle en matière de clavardage en direct et peut fournir un tel service.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés au moyen d'exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |

| | | |
|--|----|--|
| j) L'utilisation par le soumissionnaire d'un système de gestion des cas ou de suivi des problèmes et le processus de gestion de résolution proposé par le soumissionnaire. | 20 | <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i. Les problèmes des clients sont enregistrés pour être portés à l'attention de l'équipe de soutien appropriée à des fins de résolution, et recueillis aux fins de l'établissement des paramètres de rapports.</p> |
|--|----|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>ii. Les problèmes des clients sont suivis à des fins de résolution en temps opportun conformément à la section 7.1 de l'ET.</p> <p>iii. Les problèmes des clients sont communiqués à la GCC en tant que problèmes en suspens dans les mises à jour d'état d'avancement fournies de façon régulière, selon le calendrier approprié, jusqu'à ce qu'ils soient résolus.</p> <p>iv. Le soumissionnaire fournit des preuves qu'il possède un processus complet de gestion des conflits et de résolution des différends.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés au moyen d'exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|-------------------|--|
| <p>k) La méthode proposée par le soumissionnaire pour l'exécution de services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes conformément aux délais de traitement des commandes établis dans l'énoncé des travaux (section 7.2).</p> | <p>40</p> | <p>Jusqu'à 20 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Les délais de traitement des commandes standards actuels sont plus courts que ceux qui sont stipulés à la section 7.2 de l'ET. ii. Le soumissionnaire fournit une description complète de la façon dont il mesure son rendement par rapport aux normes établies pour ses clients existants, la fréquence à laquelle son rendement est mesuré, et comment son rendement est communiqué au client. <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la GCC devraient être appuyés au moyen d'exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p> |
| <p>l) L'engagement du soumissionnaire à l'égard des processus de durabilité environnementale et d'achat éthique auxquels il propose d'adhérer dans l'exécution des services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes comme il est décrit dans l'énoncé des travaux.</p> | <p>20</p> | <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Les initiatives ou processus durables du point de vue environnemental qu'il emploie dans l'exécution de son travail, y compris, s'il y a lieu, l'un quelconque des aspects suivants: installations, consommation d'énergie et d'eau, teinture de tissus, gestion des déchets, étiquetage, emballage, gestion des transports, distribution, recyclage et opérations sans papier. ii. Les initiatives ou processus d'achat éthique du soumissionnaire qu'il emploie dans l'exécution du travail. |
| <p>MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES</p> | <p>365</p> | |

| Exigence cotée | Points | Notation |
|--|--------|---|
| C4. Gestionnaire de contrat proposé par le soumissionnaire | | |
| Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 40 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique connexe pour la ressource Gestionnaire du contrat proposé qui a été soumise. | | |
| Un CV, une preuve de scolarité, et toute autre attestation doivent être joints à la proposition. | | |
| Afin d'être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (s'il y a lieu en ce qui a trait aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • un minimum de deux projets est requis; • date de début et de fin des travaux (mois, jour, année); • une brève description du travail effectué; • identification du client pour qui le travail a été effectué (nom, organisme, titre, personne-ressource). | | |
| a) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de Gestionnaire du contrat chargé des relations entre l'entrepreneur et le client et agissant à titre d'agent de liaison avec le client dans le cadre de travaux d'une portée et d'une complexité similaires qui sont pertinents quant à | 5 | <p>Jusqu'à 5 points, en fonction de l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 5 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = moins de 5 ans d'expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| l'exigence de la Garde côtière canadienne décrite dans l'énoncé des travaux. | | |
|--|--|--|

| | | |
|---|-----------|--|
| <p>b) Étendue de l'expérience de la ressource nommée en tant que gestionnaire du contrat pour ce qui est de gérer efficacement les relations relatives au projet entre les multiples intervenants (y compris le client, l'entrepreneur, les sous-traitants / autres intervenants), notamment les communications, la détermination des problèmes, les pratiques de résolution des conflits, pertinences pour ce qui est de l'exigence de la GCC décrite dans l'énoncé des travaux.</p> | <p>5</p> | <p>Jusqu'à 5 points en fonction de l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui font preuve d'une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détails précisé ci-dessus, afin d'être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p> |
| <p>c) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire du contrat pour ce qui est d'aider les clients au cours de la migration de données et / ou de la configuration d'un système et / ou d'activités de transformation du processus opérationnel connexe du client au cours des périodes de transition de la prestation de services pertinente quant à l'exigence de la GCC décrite dans l'énoncé des travaux.</p> | <p>10</p> | <p>Jusqu'à 10 points selon l'échelle suivante :</p> <p>10 points = 4 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>8 points = 3 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>6 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>4 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p> |
| <p>d) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire du contrat quant aux processus de surveillance établis afin d'assurer la conformité au contrat, et pour</p> | <p>10</p> | <p>Jusqu'à 10 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>10 points = 4 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> |

| | | |
|--|-----------|---|
| ce qui est de surveiller et de satisfaire aux indicateurs clés dans l'exécution du contrat | | <p>8 points = 3 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>6 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>4 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p> |
| e) Diplôme universitaire ou diplôme collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience. | 3 | <p>3 points = satisfait</p> <p>0 point = ne satisfait pas</p> |
| f) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français | 2 | <p>2 points = satisfait</p> <p>0 points = ne satisfait pas</p> |
| MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES | 35 | |

| Exigence cotée | Points | Notation |
|---|--------|----------|
| C5. Gestionnaire de projet proposé par le soumissionnaire | | |
| <p>Des points seront attribués jusqu'à un maximum de 30 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique connexe pour la ressource proposée par le soumissionnaire en tant que Gestionnaire du projet.</p> <p>Un CV, une preuve d'études et toute accréditation doivent être joints à la proposition.</p> <p>Pour être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (lorsqu'ils sont applicables aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dates de début et de fin des travaux (mois, jour, année); • une brève description des travaux effectués; • une identification du client pour lequel les travaux ont été exécutés (nom, titre, personne-ressource). | | |

| | | |
|---|---|---|
| a) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire du projet pour ce qui est de gérer un projet concernant une chaîne d'approvisionnement et des | 5 | Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante : 5 points = 5 ans ou plus d'expérience pertinente dans le domaine précisé; |
|---|---|---|

| | | |
|--|----|---|
| services de gestion de même portée et complexité qui est pertinent quant à l'exigence de la GCC décrite dans l'ET. | | 0 point = moins de 5 ans d'expérience pertinente dans le domaine précisé. |
| b) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire de projet, y compris l'interaction avec les membres de l'équipe, les clients et tous les autres responsables de rôles de gestion de projet tout en assurant que les buts et les objectifs du projet sont réalisés, et que les problèmes sont traités et résolus, et pour ce qui est de rendre compte de ces problèmes et progrès, au regard de l'exigence de la GCC décrite dans l'ET. | 10 | Jusqu'à 10 points, selon l'échelle suivante : 10 points = 4 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 8 points = 3 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé; 6 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 4 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation. |

| | | |
|--|---|---|
| c) Étendue de l'expérience de la ressource nommée en tant que gestionnaire de projet pour ce qui est de gérer un système de commande en ligne et d'analyser la raison des écarts et déterminer une façon de procéder pertinente à l'exigence de la GCC décrite dans l'ET | 7 | <p>Jusqu'à 7 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>7 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 5 points = 2 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 1 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|-----------|--|
| | | Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation. |
| d) La ressource nommée en tant que gestionnaire de projet détient une attestation de PGP (professionnel en gestion de projet). Une preuve d'accréditation de PGP est requise. | 3 | <p>Jusqu'à 3 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>3 points = attestation de PGP valide 0 point = aucune attestation de PGP</p> |
| Diplôme universitaire ou diplôme collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience. | 3 | <p>3 points = satisfait</p> <p>0 point = ne satisfait pas</p> |
| Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français | 2 | <p>2 points = satisfait</p> <p>0 point = ne satisfait pas</p> |
| MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES | 30 | |

| Exigence cotée | Points | Notation |
|--|--------|----------|
| C6. Gestionnaire des stocks / achats proposé par le soumissionnaire | | |

Des points seront attribués jusqu'à un maximum de 25 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique soumis pour la ressource proposée par le soumissionnaire à titre de **Gestionnaires des stocks /achats**.

Un CV, une preuve d'études et toute accréditation doivent être joints à la proposition.

Pour être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (lorsqu'ils sont applicables aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants :

- dates de début et de fin des travaux (mois, jour, année);
- une brève description des travaux effectués;
- une identification du client pour lequel les travaux ont été exécutés (nom, titre, personne-ressource).

| | | |
|---|---|--|
| a) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire des stocks / achats relativement à un projet de services de gestion des approvisionnements et des stocks d'une chaîne d'approvisionnement, d'une portée et d'une complexité similaires qui est pertinent au | 5 | Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante : 5 points = 5 ans ou plus d'expérience pertinente dans le domaine précisé; 0 point = moins de 5 ans d'expérience pertinente dans le domaine précisé. |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|--|
| regard de l'exigence de la GCC décrite dans l'ET. | | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| <p>b) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire des stocks / achats pour ce qui est de gérer des activités d'approvisionnement et d'inventaire au cours des périodes de transition de la prestation de services, et d'établir des procédures afin d'assurer un transfert sans heurts des stocks et de l'information, pertinente quant à l'exigence de la GCC décrite dans l'ET.</p> | 5 | <p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour qu'ils soient pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p> |
| <p>c) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire des stocks / achats en matière de planification, de coordination, de préparation et de contrôle des bons de commande et de la documentation afin d'assurer que les stocks correspondent aux besoins et aux plans du client en ce qui a trait à l'exigence de la GCC décrite dans l'ET.</p> | 5 | <p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour qu'ils soient pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p> |
| <p>d) Diplôme universitaire ou diplôme collégial d'un établissement d'enseignement</p> | 3 | <p>3 points = satisfait</p> <p>0 point = ne satisfait pas</p> |

| | | |
|--|-----------|--|
| postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience. | | |
| e) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français | 2 | 2 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas |
| MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES | 20 | |

| Exigence cotée | Points | Notation |
|---|--------|---|
| C7. Gestionnaire du service à la clientèle proposé par le soumissionnaire | | |
| Des points seront attribués jusqu'à un maximum de 20 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique soumis pour la ressource proposée en tant que Gestionnaire du service à la clientèle par le soumissionnaire. | | |
| Un CV, une preuve d'études et toute accréditation doivent être joints à la proposition. | | |
| Pour être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (lorsqu'ils sont applicables aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants : | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • dates de début et de fin des travaux (mois, jour, année); • une brève description des travaux effectués; • une identification du client pour lequel les travaux ont été exécutés (nom, titre, personne-ressource). | | |
| f) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire du service à la clientèle en matière d'activités de service à la clientèle d'un projet de services de chaîne d'approvisionnement et de gestion d'une portée et d'une complexité similaires qui est pertinent au regard de l'exigence de la GCC décrite dans l'ET. | 5 | <p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 4 années ou plus d'expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>3 points = 3 années ou plus de très bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>2 points = 2 années ou plus d'une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 an ou plus d'expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>g) Étendue de l'expérience du gestionnaire du service à la clientèle nommé en matière de gestion d'une équipe d'agents de service à la clientèle et pour ce qui est de veiller à ce que les clients reçoivent des réponses appropriées et que les problèmes soient résolus et consignés dans un système de</p> | 5 | <p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne</p> |
| <p>gestion des cas de soutien conforme aux normes industrielles, pertinente au regard de l'exigence de la GCC décrite dans l'ET.</p> | | <p>expérience pertinente dans le domaine précisé; 1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour qu'ils soient pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p> |
| <p>h) Étendue de l'expérience du gestionnaire du service à la clientèle pour ce qui est de gérer un niveau élevé de demandes complexes et d'assurer la liaison avec les clients et le personnel technique en fonction des besoins, qui est pertinente quant à l'exigence de la GCC comme décrite dans l'ET.</p> | 5 | <p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> |
| <p>i) Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience.</p> | 3 | <p>3 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas</p> |

| | | |
|---|-----------|--|
| j) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français | 2 | 2 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas |
| MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES | 20 | |

| | | |
|-------------------------------|-------------|--|
| Note technique (C1-C7) | /740 | Seules les propositions atteignant une note minimale de 70 % (520/740) quant aux exigences cotées C1-C7 seront évaluées en fonction de la proposition financière du soumissionnaire. |
|-------------------------------|-------------|--|

| | | |
|--|------------|--|
| Note technique (ajustée) du soumissionnaire | /60 | La note technique globale sera évaluée au prorata pour donner une note de 60 points, aux fins du calcul de la note totale du soumissionnaire (sur 100 points) au moyen du calcul suivant : (note technique globale du soumissionnaire ÷ 740) x 60 = note du soumissionnaire (sur 60). |
|--|------------|--|

ANNEXE «1 » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS (insérer s'il y a lieu)

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 atteste qu'il a conclu un 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 (LAB 1168), 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

- ☐ 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 «2 » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS
CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES POUR L'ACHAT DE VÊTEMENTS - ATTESTATION

Le soumissionnaire atteste ce qui suit :

1. Travail des enfants

Le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants ne font pas appel au travail des enfants, c.-à-d. travail accompli par des enfants n'ayant pas atteint l'âge minimum d'admission à l'emploi indiqué dans les lois nationales ni l'âge de scolarité obligatoire établi dans ces lois. Dans tous les cas, les enfants doivent être protégés contre l'exploitation économique et n'être astreints à aucun travail comportant des risques ou susceptible de compromettre leur éducation ou de nuire à leur santé ou à leur développement physique, mental, spirituel, moral ou social. Les employés de moins de 18 ans ne doivent pas accomplir de travaux dangereux, ce qui comprend, entre autres, tout travail qui risquerait de compromettre leur santé, leur sécurité ou leur moralité.

2. Travail forcé

Le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants ne font pas appel au travail forcé ou obligatoire sous toutes ses formes, y compris le trafic de personnes aux fins de travail forcé ou obligatoire, soit tout travail ou service exigé d'une personne sous la menace d'une peine quelconque et pour laquelle ladite personne ne s'est pas offerte de son plein gré.

3. Abus et harcèlement

Le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants traitent leurs employés avec dignité et respect. Aucun employé ne subit de harcèlement physique, sexuel ou verbal, d'abus, de violence ou de risques psychologiques. Le châtiment corporel sous toutes ses formes n'est ni pratiqué ni toléré.

4. Discrimination

Le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants n'exercent pas de discrimination à l'égard de leurs employés dans leurs pratiques d'embauche ou pour toutes autres conditions de travail (autres que les exigences professionnelles légitimes permises par la loi) en raison de la race, de la nationalité ou de l'origine ethnique, de la couleur de la peau, de la religion, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'identité ou l'expression de genre, de l'état matrimonial, de la situation de famille, des caractéristiques génétiques, de la déficience ou d'une condamnation qui a fait l'objet d'une réhabilitation ou d'une suspension du casier criminel (personne graciée).

5. Liberté d'association et négociations collectives

Lorsque la loi le prévoit, le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants doivent reconnaître et respecter le droit des employés de s'associer et de s'organiser librement, ainsi que de négocier collectivement avec leur employeur. Aucun employé ou représentant ne fera l'objet de discrimination, de harcèlement, d'intimidation ou de représailles en raison de ses efforts visant à s'associer ou à s'organiser librement, ou encore à négocier collectivement. Lorsque la liberté d'association est restreinte aux termes de la loi, le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants doivent fournir aux travailleurs d'autres moyens d'association, y compris des moyens efficaces d'exprimer et de régler les griefs en milieu de travail.

6. Santé et sécurité au travail

Le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants assurent aux travailleurs un milieu de travail sain et sécuritaire et, au minimum, respectent les lois locales et nationales en matière de santé et de sécurité. Si des établissements résidentiels sont fournis aux travailleurs, ces derniers sont sécuritaires et sains.

7. Justes salaires

Le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants offrent des salaires et des avantages qui respectent les lois et règlements applicables et sont égaux ou supérieurs aux taux de rémunération et aux avantages courants en vigueur localement dans l'industrie pertinente ou qui constituent un salaire vital, selon ce qui offre les meilleurs avantages et salaires. Lorsqu'un salaire vital ne peut être offert, le soumissionnaire et ses premiers sous-traitants doivent veiller à ce que les salaires réels soient augmentés annuellement afin de se rapprocher sans cesse d'un salaire vital.

8. Heures de travail

Sauf dans des circonstances extraordinaires, les employés du soumissionnaire et de ses premiers sous-traitants ne sont pas tenus de travailler plus que le moindre des scénarios suivants (a) 48 heures par semaine et 12 heures supplémentaires par semaine, ou (b) les limites des heures régulières et supplémentaires permises par la loi du pays de fabrication.