

**Préavis d'adjudication de contrat (PAC)  
Pour  
Solution logicielle destinée aux avertissements de masse en cas d'urgence (SLAMU)**

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

**Description des exigences**

L'Agence du revenu du Canada (ARC) compte environ 47000 employés dans 99 immeubles partout au pays et, à ce titre, elle doit communiquer efficacement avec ses employés avant, pendant et après une situation d'urgence. La Direction de la sécurité et des affaires internes de la Direction générale des finances et de l'administration a déterminé qu'il est nécessaire d'acquérir un Solution logicielle destinée aux avertissements de masse en cas d'urgence (SLAMU) qui permettra une méthode plus efficace et plus uniforme de communiquer avec les employés de l'ARC avant, pendant et après une situation d'urgence.

L'ARC a un besoin de fournir un SLAMU qui diffusera, permettra et assurera la diffusion de notifications de menaces ou de situations d'urgence. Le SLAMU fourni par l'entrepreneur doit être en mesure d'envoyer des notifications de masse à tous les employés de l'ARC. Le SLAMU sera utilisé au sein de l'ARC comme instrument de notification pour tous les employés et étudiants. Le SLAMU est tenu de fournir les exigences énoncées au desous.

Le Canada a l'intention de conclure un contrat à fournisseur unique avec ERMS Solutions Limited pour se procurer la suite logicielle ERMS Advantage Platform, y compris le service de soutien et de maintenance connexe, la formation et les services professionnels.

**Critères d'évaluation de l'énoncé de capacités**

Les fournisseurs intéressés doivent démontrer, au moyen d'un énoncé de capacités, que leurs produits et services satisfont aux exigences suivantes :

**Exigences en matière d'établissement de la portée**

L'Agence du revenu du Canada nécessite la fourniture d'une Solution logicielle destinée aux avertissements de masse en cas d'urgence (SLAMU) qui permettra la diffusion des avertissements de menaces, d'urgences ou d'événements de planification de la continuité des activités. La solution SLAMU doit répondre aux exigences suivantes :

**Qualifications essentielles**

M1. Le logiciel proposé doit, pour répondre à la présente exigence, être un logiciel commercial, ce qui signifie que chaque élément de logiciel est offert sur le marché, qu'il n'exige aucune recherche ni développement supplémentaires et qu'il fait partie intégrante d'une gamme de produits existante dont le fonctionnement est éprouvé (c.-à-d. qui n'a pas simplement fait l'objet d'essais en laboratoire ou dans un environnement expérimental).

**Qualifications d'expérience**

M2. L'entrepreneur doit avoir livré un SLAMU comme application hébergée par l'entrepreneur depuis au moins trois ans.

### **Exigences en matière d'architecture de services**

M3. Conception du service : Le SLAMU doit être spécifiquement conçue pour diffuser des notifications en cas d'urgence et être en mesure de diffuser, dans un délai de 15 minutes, des notifications de masse à de multiples contacts au moyen de plusieurs méthodes (de façon simultanée ou en cascade).

M4. Conception du service : Le SLAMU doit permettre l'envoi de messages courants qui se distinguent clairement des messages d'urgence.

M5. Gestion des appels : Le SLAMU doit permettre le contrôle du nombre d'appels vers une organisation pour éviter d'inonder les lignes pendant une notification de masse.

M6. Propriété : L'ensemble du matériel, des logiciels et des données (mis à part ceux qui proviennent des systèmes appartenant au client) doivent être hébergés au Canada dans les installations appartenant à l'entrepreneur ou louées par ce dernier et où la sécurité est assurée par l'entrepreneur.

M7. Plate-forme : Le SLAMU ne doit pas nécessiter l'utilisation d'Adobe Flash ou Shockwave pour toute fonctionnalité.

### **Exigences relatives aux opérations du client**

M8. Le client ne doit pas avoir à installer de matériel ou de logiciels supplémentaires pour exploiter toutes les facettes du SLAMU. Il n'est pas chargé de l'achat de dispositifs liés à la capacité des bases de données, aux voies de transmission de données et aux ports téléphoniques.

M9. Ligne d'aide : La solution SLAMU doit être en mesure de porter le numéro de téléphone sans frais actuel à son système.

### **Exigences en matière de sécurité**

M10. Normes relatives à la sécurité industrielle : Il incombe à l'entrepreneur choisi d'être en mesure de gérer et de protéger les renseignements de cote inférieure ou équivalente à la cote « PROTÉGÉ A », conformément aux normes relatives à la sécurité industrielle de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Ces normes s'appliquent à l'ensemble des installations et du matériel servant à entreposer et à traiter les renseignements des administrateurs, des utilisateurs et des contacts et tous les messages.

M11. Chiffrement : Les informations d'identification de l'utilisateur du SLAMU pour l'accès à la console Web (le cas échéant) doivent être chiffrées en transit en utilisant la version 1.2 ou supérieure du logiciel Transport Layer Security (TLS).

M12. Privilèges d'accès : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs de contrôler les privilèges d'accès comme les demandes d'accès, les demandes de modification des renseignements personnels et les changements de mots de passe, pourvu que ceux-ci aient les permissions d'accès nécessaires.

M13. Modification du mot de passe : Le SLAMU doit autoriser chaque administrateur, utilisateur ou contact à changer son mot de passe à n'importe quel moment.

M14. Niveau de sécurité du mot de passe : Le SLAMU doit obliger chaque administrateur, utilisateur et contact à configurer un mot de passe de façon prédéterminée contenant un nombre minimal de caractères, y compris des majuscules, des chiffres et des symboles.

### **Exigences en matière de résilience**

M15. Reprise : Les données du client doivent être hébergées dans des installations à taux élevé de disponibilité dont le temps de basculement est nul et qui assurent une reprise automatique.

M16. Reprise après catastrophe : Si une catastrophe, une urgence ou un danger empêche le centre de données principal de l'entrepreneur de fonctionner, les données du client doivent être réacheminées dynamiquement pour prévenir toute interruption.

M17. Installations et services de sauvegarde : L'architecture du SLAMU doit être multi niveau, dotée de multiples serveurs, tolérante aux pannes et avoir une redondance complète. Le serveur de la base de données sur les contacts principaux et l'ensemble des fonctions du SLAMU sont hébergés au Canada, et les fonctions de sauvegarde sont hébergées dans des endroits distincts au Canada délimités par une frontière provinciale (au moins 200 kilomètres) pour empêcher qu'une situation d'urgence touchant une installation n'ait des effets sur d'autres installations.

M18. Lieu des serveurs de données : Le SLAMU doit faire en sorte que la base de données du client ne réside jamais à l'extérieur des frontières canadiennes.

M19. Autorisations et contrôles d'accès : Le SLAMU doit permettre et appuyer la nomination d'au moins 10 administrateurs principaux ayant un accès complet et des administrateur régionaux ayant un accès limité.

### **Exigences en matière d'opérations générales**

M20. Interfaces utilisateurs : L'entrepreneur doit veiller à ce que le SLAMU fournisse aux administrateurs et aux utilisateurs une interface GUI (interface utilisateur graphique) en anglais et en français.

M21. Navigateurs : Les administrateurs et les utilisateurs doivent être en mesure d'accéder au SLAMU par des navigateurs Web, dont Internet Explorer (version minimale 9.0), Apple Safari (version minimale 5.1), Google Chrome (version minimale 17.0) et Mozilla Firefox (version minimale 10.0) pour Windows, compatibles avec un cryptage de 128 bits.

M22. Lancement rapide : Le SLAMU doit être doté d'une fonction de lancement rapide permettant à un administrateur d'envoyer un message à partir d'un seul écran après l'ouverture d'une session.

M23. Modes d'entraînement : Le SLAMU doit avoir des modes d'entraînement (c'est-à-dire un environnement de tests) permettant aux administrateurs et aux utilisateurs d'utiliser n'importe quelle fonctionnalité de la solution sans affecter le contenu ou le traitement en temps réel du SLAMU et de la base de données (c'est-à-dire l'environnement de production).

M24. Auto-inscription : Le SLAMU doit permettre aux utilisateurs de s'auto-inscrire et de mettre à jour les renseignements de leur propre profil en tout temps.

M25. Cartographie : Le SLAMU doit avoir une fonction de cartographie qui permet la sélection d'un rayon choisi entourant un événement qui permet les notifications envoyées seulement à la zone géographique choisie.

M26. Formation : Le SLAMU doit être fourni avec des manuels bilingues (français et anglais) téléchargeables sur Internet.

M27. Formation : Les manuels du SLAMU doivent définir toutes les fonctions et inclure des instructions complètes pour le fonctionnement du produit.

### **Extrant**

M28. Messages vocaux : Le SLAMU doit permettre l'envoi de messages vocaux (locaux ou interurbains) qui durent jusqu'à 1 minute (qui ne comprend pas la durée de la composition, ni de la sonnerie, ni du message d'accueil de la boîte vocale).

M29. Langue des messages vocaux : Les messages vocaux doivent être transmis en français et en anglais par des voix ayant un accent canadien contemporain.

M30. Messages textes : Le SLAMU doit permettre l'envoi de messages textes d'au moins 140 caractères ou de courriels allant jusqu'à 500 mots à au moins 13 000 contacts enregistrés, dans les 10 minutes suivant l'envoi.

M31. Fiabilité : Le SLAMU doit être entièrement fonctionnel et opérationnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et être disponible au moins 99,99 p. 100 du temps tout au long de la période prévue au contrat. En cas d'interruption, l'entrepreneur avisera le client de l'interruption et des effets sur le SLAMU. En cas d'interruption prévue, l'entrepreneur en avisera le client bien à l'avance.

M32. Message texte réel au Canada : Le SLAMU doit utiliser une composition abrégée afin de permettre l'envoi de messages textes réels plutôt que de courriels aux messages textes.

### **Base de données**

M33. Récupération de données : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs de récupérer une fiche de contact qui a été supprimée dans les 5 jours suivant la suppression.

M34. Sauvegarde de la base de données : Le SLAMU doit effectuer des copies de secours automatiques de données vers l'un ou plus des autres sites au Canada, et ce, au moins toutes les 24 heures.

### **Gestion des renseignements des administrateurs, des utilisateurs et des contacts**

M35. Profils d'administrateur et d'utilisateur : Le SLAMU doit permettre d'établir et de tenir à jour une base de données sur les profils d'administrateur et d'utilisateur qui comprennent ce qui suit :

- i) Nom complet
- ii) Poste
- iii) Région
- iv) Direction générale
- v) Adresse professionnelle
- vi) Adresse domiciliaire
- vii) Numéro d'identification personnel
- viii) Coordonnées principales en cas d'urgence (24 heures)
- ix) Coordonnées secondaires en cas d'urgence (24 heures)
- x) Numéro de téléphone cellulaire
- xi) Numéro de téléphone domiciliaire
- xii) Numéro de téléphone professionnel
- xiii) Numéro de télécopieur d'affaires
- xiv) Courriel
- xv) Remplaçant désigné
- xvi) Numéro de téléphone intelligent
- xvii) Autorisations accordées
- xviii) Le SLAMU doit permettre aux administrateurs principaux d'avoir une autorisation d'accès complet et d'accéder à toutes les fonctions du SLAMU.

M36. Formats d'importation des renseignements des contacts : Le SLAMU doit permettre d'importer de façon sécuritaire les renseignements des contacts provenant de bases de données existantes (fournies à l'entrepreneur dans un fichier électronique ou plus), dont Microsoft Active Directory, PeopleSoft/Oracle HR, logiciel BCP, SQL, MS SQL Server, NetHris, base de données HRIS et fichiers CSV (c.-à-d. Excel), XML, MS Outlook et MDB, sans qu'aucune intervention manuelle (humaine) soit nécessaire, aux moments prévus par le client ou s'il y a lieu. Le client doit être en mesure d'importer manuellement les renseignements sur les contacts, au besoin. Ce processus sera effectué au moyen d'une interface de protocole d'application (IPA) offrant des services Web qui utilise une architecture axée sur les services et fondée sur des normes.

M37. Champs de données sur les contacts : Le SLAMU doit permettre la création de 45 champs de données par fiche.

M38. Révision des données : Les administrateurs, les utilisateurs et les contacts doivent être en mesure de consulter et de modifier manuellement les renseignements de leur profil, et ce, directement dans le SLAMU, pourvu qu'ils aient les autorisations appropriées liées au contrôle d'accès.

M39. Révision des données : Les administrateurs et les utilisateurs doivent être en mesure d'ajouter, de modifier et de supprimer des contacts et des renseignements sur ces derniers, et ce, directement dans le SLAMU, pourvu que les autorisations qui leur ont été accordées à l'égard du contrôle d'accès soient appropriées.

M40. Données d'ouverture de session : Le SLAMU doit attribuer automatiquement un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques à chaque administrateur et utilisateur. L'administrateur doit ensuite pouvoir établir un mot de passe temporaire qui peut plus tard être modifié par le détenteur du compte.

### **Groupes de contacts**

M41. Création : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de créer des groupes de contacts selon des variables (p. ex. mode, groupe, région immeuble ou tout autre critère figurant dans les champs de données de la fiche de chaque contact).

M42. Groupes hiérarchiques : Les administrateurs et les utilisateurs doivent être en mesure de créer des groupes hiérarchiques qui peuvent compter jusqu'à 50 sous-groupes pour refléter adéquatement la structure d'une organisation..

M43. Nombre de groupes : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de désigner un contact comme membre d'un groupe, et ce, jusqu'à 50 groupes.

M44. Fonction de recherche : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs d'effectuer une recherche ou de filtrer les contacts selon des critères figurant dans les champs de données de la fiche de chaque contact. Le SLAMU doit également permettre la création rapide de groupes uniques à l'aide des résultats découlant de la fonction de recherche.

M45. Fonction de tri : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de trier les contacts par ordre alphabétique ou selon tout autre critère figurant dans les champs de données de la fiche de chaque contact. Le SLAMU doit également permettre la création rapide de groupes uniques à l'aide des résultats découlant de la fonction de tri.

M46. Tri des intervenants par langue : Le SLAMU doit permettre d'énumérer les intervenants par langue de correspondance afin de permettre l'envoi de messages en français seulement aux intervenants francophones et en anglais aux intervenants anglophones.

### **Création de messages**

M47. Accès au service : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs d'accéder aux services de gestion des contacts, de création de messages (vocaux ou textes) ou de transmission de messages à l'aide des méthodes et des appareils suivants :

- i) Ordinateur (connexion Internet par câble ou WI-FI);
- ii) Téléphone terrestre;
- iii) Téléphone cellulaire;
- iv) Téléphone intelligent;
- v) Assistant numérique personnel;
- vi) Appareil de télécommunication pour sourds;
- vii) Voix sur le protocole Internet;
- viii) Application de l'entrepreneur

M48. Création de messages : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de créer et d'enregistrer des messages vocaux et textes en français et en anglais pour usage immédiate ou futur.

M49. Personnalisation des messages : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de personnaliser les messages préenregistrés en ajoutant une phrase d'accueil et de clôture.

M50. Vérification des messages : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs d'écouter le message vocal ou de lire le message texte avant l'envoi.

M51. Reconnaissance du fuseau horaire : Le SLAMU doit reconnaître et de comprendre les fuseaux horaires.

### **Transmission des messages**

M52. Supports : Le SLAMU doit pouvoir envoyer des messages aux contacts au moyen des supports suivants :

- i) Téléphone terrestre;
- ii) Téléphone cellulaire;
- iii) Téléphone intelligent, y compris les communications téléphoniques, les messages textes et les courriels;
- iv) Assistant numérique personnel;
- v) Message texte court;
- vi) Courriel;
- vii) Télécopieur;
- viii) Appareil de télécommunication pour sourds;
- ix) Application mobile de l'entrepreneur (notifications poussées).

M53. Mesures de sécurité : Le SLAMU doit être doté d'une mesure de sécurité efficace (p. ex. message-guide) qui empêche des messages courants d'être envoyés comme des notifications en cas d'urgence et qui demande aux administrateurs ou aux utilisateurs s'ils ont obtenu une autorisation avant l'envoi d'une notification.

M54. Types de numéros de téléphone : Le SLAMU doit permettre d'effectuer des appels locaux et interurbains au Canada et aux États-Unis. Il doit également permettre de composer des numéros de téléphone internationaux et des numéros assortis d'un poste.

M55. Méthodes d'ordonnance des contacts : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de choisir l'ordre par défaut des appareils utilisés pour aviser les contacts et aux utilisateurs et aux contacts de faire abstraction de l'ordre établi s'ils ont les autorisations appropriées.

M56. Langue des messages et des contacts : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de sélectionner les messages en français ou en anglais et de les transmettre automatiquement dans la langue de correspondance présélectionnée par le contact.

M57. Transmission simultanée : Le SLAMU doit permettre aux utilisateurs d'envoyer un message vocal enregistré et un message texte dans un seul avertissement à tous les contacts sélectionnés au moyen des appareils énumérés au point 2.1.51.

M58. Identification de l'appelant : Que ce soit pour l'ensemble des messages ou pour un seul message, le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs qui créent un message de choisir les paramètres liés à l'affichage du numéro de téléphone (identification de l'appelant) dans le cas d'un message vocal et de l'adresse courriel dans le cas d'un message texte.

M59. Renvois : Le SLAMU doit permettre de renvoyer les messages (trois échelons) lorsque le contact visé n'a pas accusé réception de la correspondance au cours d'une période donnée. Si aucun accusé de réception n'est reçu durant une période donnée, le message sera renvoyé à un autre contact, si ce dernier a été désigné (voir le point M35).

M60. Tentatives de livraison : La solution SLAMU doit permettre aux utilisateurs et aux administrateurs de choisir le nombre de tentatives d'envoi par toutes les voies de communication des contacts.

M61. Pièces jointes aux courriels : Le SLAMU doit permettre de joindre plusieurs fichiers (p. ex. texte, feuille de calcul et image) aux courriels et de les envoyer à un appareil permettant de consulter des courriels.

M62. Contrôle des messages : Le SLAMU doit permettre à un administrateur ou à un utilisateur d'interrompre, de reprendre ou de remplacer un message qu'il a créé ou un message créé par un autre administrateur ou utilisateur ayant le même niveau d'autorisations à n'importe quel moment du processus d'envoi.

M63. Contacts de relève : Le SLAMU doit permettre l'envoi automatique de messages à un contact de relève si le contact principal n'accuse pas réception du message initial dans une période prévue par l'expéditeur.

M64. Première personne à répondre : Le SLAMU doit permettre l'envoi d'avertissements systématiquement jusqu'à ce qu'un nombre prédéterminé de réponses affirmatives soit reçu.

M65. Appel nominal : Le SLAMU doit permettre l'envoi d'avertissements pour solliciter une réponse positive ou négative de la part du destinataire, comme « Est-ce que tout va bien? » ou « Cela ne va pas. » ou « Tout va bien. ».

M66. Ligne d'aide : En appelant la ligne d'aide de la SLAMU, les utilisateurs doivent uniquement obtenir les avertissements concernant le(s) site(s) de travail individuel(s) dont ils sont inscrits (lieu physique de l'immeuble). Les utilisateurs ne doivent pas obtenir ou avoir à écouter les avertissements pour d'autres sites de travail auxquels il ne se sont pas inscrits.

#### **Caractéristiques liées à l'envoi de messages**

M67. Écoute répétée d'un message vocal : Le SLAMU doit permettre aux contacts d'écouter un message vocal aussi souvent qu'ils le souhaitent en appuyant sur une seule touche.

M68. Accusés de réception : Le SLAMU doit permettre de demander et de recevoir des accusés de réception de messages transmis au moyen des appareils mentionnés au point M52, à l'exception du télécopieur, des notifications poussées et des messages textes.

M69. Message envoyé de nouveau : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de renvoyer un avertissement uniquement aux contacts qui n'ont pas répondu à la notification initiale.

M70. Messagerie vocale : Le SLAMU doit laisser un message lorsqu'un message vocal rejoint un répondeur téléphonique ou une messagerie vocale. Dans le cas d'un message laissé sur la boîte vocale du contact principal, le SLAMU doit également permettre de communiquer avec le contact de relève.

M71. Voix électronique : Le transmetteur vocal électronique doit avoir un accent canadien (en anglais et en français).

#### **Gestion de messages**

M72. Messages récurrents : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de préparer des messages récurrents.

M73. Calendrier : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de prévoir l'envoi d'un avertissement à une date et à une heure ultérieures.

M74. Messagerie vocale : Le SLAMU doit distinguer si une vraie personne, une messagerie vocale ou une boîte vocale répond lors d'une transmission vers un dispositif de télécommunication vocale.

M75. Avertissements de masse : La solution SLAMU doit permettre des capacités d'avertissement de masse illimitées et sans restriction.

## **Rapports**

M76. Tableau de bord : Le SNMU doit fournir un tableau de bord en temps réel de chaque diffusion active de notification pour permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de consulter les paramètres de diffusion (p. ex. appareils, heure de début, durée et nombre de cycles) et l'état des résultats de diffusion (p. ex. confirmation et réponses.).

M77. Historique : Les administrateurs et les utilisateurs doivent être en mesure de consulter l'historique des messages transmis pendant toute la période prévue au contrat.

M78. Piste de vérification : Le SLAMU doit produire des rapports en temps réel des résultats de transmission des messages, en utilisant toutes les données des applications qui contiennent, mais ne sont pas limitées à toute l'information qui suit :

- i) Nom, date et heure du message;
- ii) Nom de l'administrateur ou de l'utilisateur qui est à l'origine de la diffusion;
- iii) Nombre de tentatives de recomposition demandées par l'auteur;
- iv) Sommaire des statistiques, y compris les éléments suivants : Total des contacts avisés, total des confirmations reçues ou non reçues, pourcentage des confirmations reçues ou non reçues, s'il s'agit d'une invitation à diffuser, total pour chaque réponse, renseignements recueillis pour chaque message et pour les messages cumulatifs;
- v) Information détaillée des appels, y compris le résultat de chaque tentative d'appel de la transmission concernée, adresses et numéros de téléphone associés que le système a tenté de rejoindre, nombre de tentatives et résultat (par ex. confirmé avec la date et l'heure, occupé, aucune réponse ou messagerie vocale).

M79. Exportation : Le SLAMU doit exporter tous les types de données de rapports en format CSV, XLS, HTML ou PDF, tels qu'ils sont définis par un administrateur ou un utilisateur.

M80. Impression : Le SLAMU doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs d'imprimer des rapports en temps réel à partir de l'interface GUI.

M81. Rapports : Sur demande, l'entrepreneur est tenu de rechercher et de générer des rapports fondés sur des critères établis par l'utilisateur et sur des mots clés, y compris des recherches à l'aide de caractères de remplacement. De plus, il incombe à l'entrepreneur de conserver un dossier permanent de tous les rapports.

## **Fournisseur proposé**

ERMS Solutions Limited  
2916 South Sheridan Way, Suite 300, Oakville, ON. L6J 7J8

## **Durée proposée du contrat**

La période du contrat pour la fourniture de la solution SLAMU sera d'un (1) an après l'attribution du contrat.

Tout contrat subséquent comprendra des options de prolongation de la période de services pour un maximum de quatre (4) périodes supplémentaires d'un (1) an.

## **La valeur approximative du contrat proposée**

Le contrat proposé, y compris toutes les options, est estimé à 415,000.00\$.

## **Justification de l'unique source**

ERMS Solutions Limited est la seule entreprise qui offre des avertissements de masse illimités avec la capacité de porter le numéro d'information sur l'état de l'immeuble (LIEI) actuel de l'Agence (1-877-215-



7336) à son système. Comme il a été mentionné, tous les employés de l'Agence sont bien au courant de l'existence de la LIEI et de son numéro qui est imprimé au verso de leur carte d'identité. La fonction de la ligne d'aide, qui utilise le numéro actuel de la LIEI, est essentielle pour les employés qui décident de se retirer des méthodes d'avertissement de masse, car elle leur fournira tout de même des renseignements sur les situations d'urgence qui concernent leur immeuble. Étant donné que les situations d'urgence sont imprévues et qu'il y a environ 47 000 employés à l'Agence, il est obligatoire d'avoir des capacités d'avertissement de masse illimitées et sans restriction.

ERMS Solutions Limited comprend une application qui permet d'envoyer des avertissements poussés et de travailler sur n'importe quelle plateforme, y compris les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs portatifs. Cette application facilite l'échange de renseignements en temps opportun avec les employés de l'Agence en cas de situation d'urgence. L'application comprend la capacité d'appeler la ligne d'aide, d'accéder à « My info », qui est une boîte aux lettres contenant tous les messages envoyés à l'appareil, ainsi que d'effectuer la géolocalisation.

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

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

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

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

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

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

Article 513.1 (b) est applicable si les produits ou les services ne peuvent être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existe pas de produits ou de services de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisants pour l'une des raisons suivantes : (ii) la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs,

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

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

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

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

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

Articles Kbis-09.1 (b) est applicable lorsque, du fait qu'il s'agit de travaux d'art ou pour des raisons liées à la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs ou de renseignements de nature exclusive, ou en l'absence de concurrence pour des raisons techniques, les produits ou services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Accord de libre-échange Canada – Corée (ALÉCCor)

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

Article 1.2 : Rapports avec d'autres accords

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

#### Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC)

Article XIII 1 (b) de l'OMC-AMP est applicable à un appel d'offres limité

1. (b) dans les cas où les marchandises ou les services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera pas de marchandise ou de service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant pour l'une des raisons suivantes:
  - (i) le marché concerne une oeuvre d'art; (ii) protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs; ou (iii) absence de concurrence pour des raisons techniques.

#### Accord économique et commercial global (AECG)

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

Article 19.12 (b) si les marchandises ou services ne peuvent être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existe pas de marchandise ou de service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant pour l'une des raisons suivantes : (i) le marché concerne une oeuvre d'art,

(ii) protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs, (iii) absence de concurrence pour des raisons techniques.

#### Accord de Partenariat transpacifique global et progressiste (PTPGP)

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

Article 15.10 (b) si les marchandises ou les services ne peuvent être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existe pas de marchandise ou de service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant pour l'une des raisons suivantes :

i) le marché concerne une œuvre d'art, ii) protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs, iii) absence de concurrence pour des raisons techniques.

#### Accord de libre-échange Canada-Ukraine (ALECU)

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

Article 10.13(b) dans les cas où les marchandises ou les services ne peuvent être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existe pas de marchandise ou de service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant pour l'une des raisons suivantes :

i) le marché concerne une œuvre d'art, ii) protection de brevets, droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs, ou iii) absence de concurrence pour des raisons techniques.

#### **Droits du fournisseur**

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

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

- numéro de dossier de l'ARC 1000348508;
- nom de l'autorité contractante;
- date de clôture du PAC

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

#### **DATE DE CLÔTURE POUR L'ÉNONCÉ DE CAPACITÉS : le 2019/09/18 à 14 h HAE Heure Avancée de l'Est**

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

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

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

#### **AUTORITÉ CONTRACTANTE**

Nom: Alastair Webb

Titre: Agente de négociation des marchés

Section: Division de la passation des marchés

Direction: Direction de l'administration  
Agence du revenu du Canada  
Adresse: 250 Albert St. Ottawa, ON K1A 0L5  
Téléphone: 613-867-5203  
Télécopieur: 613-957-6655  
Adresse de courriel: [alastair.webb@cra-arc.gc.ca](mailto:alastair.webb@cra-arc.gc.ca)