



# Services gérés de services du bureau de service

## Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	22 Juin 2020
---------------------------------	------------	------	--------------

Bureau émetteur	Services partagés Canada (SPC) 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1G 4A8		
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toute question et tout commentaire relatifs au présent document.)	Nom :	Julie Bampton	
	N° de téléphone	613-790-5915	
	Adresse de courriel	julie.bampton@canada.ca	
	Adresse postale	Même que celle du bureau émetteur ci-dessus	
Date et heure de clôture	(désigné dans la présente demande de soumissions comme « <b>clôture des soumissions</b> ») 31 juillet 2020, 14 h 00		
Fuseau horaire	Heure de l'Est		
Adresse de courriel à laquelle présenter votre soumission :	<a href="mailto:julie.bampton@canada.ca">julie.bampton@canada.ca</a>		



# SERVICES PARTAGÉS CANADA

## Demande de propositions pour une SERVICES GÉRÉS DE SERVICES DU BUREAU DE SERVICE

### TABLE DES MATIÈRES

		N° de page
<b>PARTIE 1</b>	<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>	
1.1	Présentation	5
1.2	Aperçu du besoin	5
1.3	Exception au titre de la sécurité nationale	6
1.4	Exigence en matière de sécurité	6
1.5	Données volumétriques	7
1.6	Conflit d'intérêts	7
1.7	Comptes rendus	8
1.8	Accessibilité	8
1.9	Données supplémentaires	8
<b>PARTIE 2</b>	<b>INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES</b>	
2.1	Instructions, clauses et conditions uniformisées	9
2.2	Présentation d'une seule soumission	9
2.3	Questions concernant cette demande de soumissions	9
<b>PARTIE 3</b>	<b>INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION ET LA PRÉSENTATION D'UNE SOUMISSION</b>	
3.1	Directives générales	10
3.2	Directives concernant la présentation des soumissions	10
3.3	Contenu de la soumission	12
3.4	Section I : Soumission technique	14
3.5	Section II : Soumission financière	16
<b>PARTIE 4</b>	<b>PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION</b>	
4.1	Procédures d'évaluation	16
4.2	Processus de vérification de la conformité préalable à la soumission	17
4.3	Demandes de précisions	18
4.4	Évaluation technique	19
4.5	Évaluation financière	20
4.6	Vérification des conditions d'admissibilité	20
4.7	Méthode de sélection	21
<b>PARTIE 5</b>	<b>CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT</b>	
5.1	Besoin	23
5.2	Énoncé des travaux	25
5.3	Clauses et conditions uniformisées	25
5.4	Conditions générales	25
5.5	Conditions générales supplémentaires	25
5.6	Exigence en matière de sécurité	25
5.7	Exigences relatives aux langues officielles	26
5.8	Durée du contrat	26

5.9	Responsables	26
5.10	Paiement	27
5.11	Limite des dépenses	29
5.12	Instructions relatives à la facturation	29
5.13	Attestations	31
5.14	Lois applicables	31
5.15	Ordre de priorité des documents	31
5.16	Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)	31
5.17	Exigences en matière d'assurances	31
5.18	Limitation de responsabilité	32
5.19	Préservation des supports électroniques	33
5.20	Déclarations et garanties	34
5.21	Services de transition à la fin du contrat	34
5.22	Évaluation de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement du SSSC	34
5.23	Changement de contrôle	36
5.24	Entrepreneur en coentreprise	36

**Liste des annexes au contrat subséquent :**

Annexe A      Énoncé des travaux – Volet A  
                   Annexe A 1 – Services de bureau de service;  
                   Annexe A 2 – Services de gestion des services;  
                   Annexe A 3 – Services de transition;  
                   Annexe 4 4 – Services de gestion de la gouvernance et des relations;  
                   Annexe A 5 – Conception de haut niveau avec contrôles de sécurité;  
                   Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité;  
                   Annexe A 7 – Glossaire et définitions;  
                   Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau;  
                   Annexe A 9 – Structure organisationnelle;  
                   Annexe A 10 – Politiques et procédures;  
                   Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements;  
                   Annexe A 12 – Clients pris en charge;  
                   Annexe A 13 – Types de communications traitées;  
                   Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service;  
                   Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels;  
                   Annexe A 16 – Services professionnels;  
                   Annexe B 1 – Dispositions sur les prix;  
                   Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service;  
                   Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière;  
                   Annexe B 4 – Rapports.

Annexe A      Énoncé des travaux – Volet B  
                   Annexe A 1 – Services de bureau de service;  
                   Annexe A 2 – Services de gestion des services;  
                   Annexe A 3 – Services de transition;  
                   Annexe 4 4 – Services de gestion de la gouvernance et des relations;  
                   Annexe A 5 – Conception de haut niveau avec contrôles de sécurité;  
                   Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité;  
                   Annexe A 7 – Glossaire et définitions;  
                   Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau;  
                   Annexe A 9 – Structure organisationnelle;  
                   Annexe A 10 – Politiques et procédures;  
                   Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements;

Annexe A 12 – Clients pris en charge;  
Annexe A 13 – Types de communications traitées;  
Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service;  
Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels;  
Annexe A 16 – Services professionnels;  
Annexe B 1 – Dispositions sur les prix;  
Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service;  
Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière;  
Annexe B 4 – Rapports.

Annexe B	Base de paiement
Annexe C	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
Annexe D	Obligations en matière de protection de la vie privée
Annexe E	Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)
Annexe F	Exigences en matière d'accessibilité des TIC
Annexe G	Calendrier des jalons (à insérer après l'attribution du contrat)

**Liste des documents joints à la Partie 2 (Instructions à l'intention des soumissionnaires) :**

Pièce jointe 2.1 : Instructions uniformisées concernant les documents d'approvisionnement de Services partagés Canada (SPC)

**Liste des pièces jointes de la partie 3 (Instructions pour la préparation des soumissions)**

Pièce jointe 3.1 : Tableaux de prix – Volet A  
Annexe 3.2 : Tableaux de prix – Volet B

**Liste des documents joints à la partie 4 (Procédures d'évaluation et méthode de sélection)**

Pièce jointe 4.1 : Critères d'évaluation et modèle de soumission technique – Volet A  
Pièce jointe 4.2 : Critères d'évaluation et modèle de soumission technique – Volet B  
Pièce jointe 5.1 : Modèle de réponse aux contrôles informatiques – Volet A  
Pièce jointe 5.2 : Modèle de réponse aux contrôles informatiques – Volet B

**Formulaires :**

Formulaire 1 – Formulaire de présentation de la soumission  
Formulaire 2 – Formulaire de vérification de l'intégrité  
Formulaire 3 – Formulaire d'autorisation de tâche

## 1. Renseignements généraux

### 1.1 Présentation

La présente demande de soumissions est divisée en cinq parties, sans compter les pièces jointes et les annexes :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin.
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : fournit les instructions générales pour les soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation et la présentation des soumissions : donne aux soumissionnaires des instructions sur la façon de préparer et de présenter 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 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

S'il y a des divergences entre la version anglaise et la version Française de cette sollicitation, la version anglaise aura un précédent.

### 1.2 Aperçu du besoin

- a) **Nature du besoin** : La présente demande de soumissions est émise pour répondre au besoin de Services partagés Canada en matière de services de transformation du bureau de service (« la solution »). Dans le cadre du contrat subséquent, l'entrepreneur fournira un service entièrement géré afin de fournir des services de bureau de service aux entreprises et aux utilisateurs finaux clients de SPC, dans les deux langues officielles, à partir de deux endroits géographiquement distincts au Canada.
- b) Le soumissionnaire doit présenter une soumission par solution technique (comprenant les deux besoins énoncés dans l'énoncé des travaux A [volet A] – Plateforme de téléphonie fournie par SPC et l'énoncé des travaux B [volet B] – Plateforme de téléphonie fournie par le soumissionnaire). Chaque solution sera évaluée conformément aux parties 3 et 4 de la présente demande de soumissions. Lors de l'attribution du contrat, SPC déterminera, à sa seule discrétion, laquelle des deux solutions sera retenue. Le contrat subséquent sera modifié de manière appropriée pour refléter la solution choisie. **Contexte** : Services partagés Canada (SPC) est chargé de fournir des services obligatoires de courriel, de télécommunications, de centres de données et de réseaux aux ministères partenaires et des services limités aux organismes clients, de manière regroupée et normalisée, afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada (GC).

Dans le cadre de son mandat, SPC fournit aux ministères partenaires un soutien au bureau de service pour l'infrastructure d'entreprise au moyen du bureau de service d'entreprise. Offrant un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, le bureau de service d'entreprise (BSE) fournit un soutien bilingue de l'infrastructure de bureau à bureau pour les questions relatives aux services mandatés par SPC. Le BSE reçoit chaque année environ 440 000 contacts par téléphone, courrier électronique et portail libre-service de plus de 40 ministères partenaires et de plus de 100 agences/organismes clients.

Dans le cadre de ses exigences opérationnelles, SPC fournit actuellement un soutien bilingue aux utilisateurs finaux de SPC et à quatre ministères partenaires du gouvernement du Canada pour la gestion des incidents et le traitement des demandes relatives aux



environnements de bureau (comprenant les applications et la technologie) utilisés par plus de 36 000 utilisateurs finaux. Le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) traite chaque année environ 360 000 contacts par téléphone, par courrier électronique et par le portail libre-service.

SPC cherche à attribuer un contrat de services gérés pour la fourniture de services de BSE et de BSUF de niveau 1, assorti de niveaux de rendement convenus (accord sur les niveaux de service [ANS]) et un prix de base (c'est-à-dire le prix par contact) pour trois ans (avec quatre options de renouvellement d'un an). Le contrat exige que les services soient fournis à partir de deux installations appartenant à l'entrepreneur au Canada.

- c) **Client** : Dans le cadre du contrat, le « client » est Services partagés Canada (« SPC »), une organisation dont le mandat est de fournir des services partagés. SPC prévoit utiliser le contrat attribué à la suite d'une demande de soumissions subséquente pour fournir des services partagés à un ou à plusieurs de ses clients. Les clients de SPC comprennent SPC lui-même, les institutions fédérales qui sont des clientes par obligation et d'autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs. Ce processus n'empêche pas SPC d'avoir recours à une autre méthode d'approvisionnement pour ses clients qui ont des besoins identiques ou semblables, à moins qu'une demande de soumissions subséquente concernant ce projet indique expressément le contraire.
- d) **Nombre de contrats** : SPC a l'intention d'attribuer un contrat.
- e) **Durée du contrat** : SPC a l'intention d'attribuer un contrat pour une période de trois ans, plus quatre périodes d'option d'un an chacune.

### 1.3 Exception au titre de la sécurité nationale

Le Canada a invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale à l'égard de ce besoin, et, par conséquent, aucun des accords commerciaux ne s'applique à celui-ci.

### 1.4 Exigences en matière de sécurité

- a) Des exigences relatives à la sécurité sont associées à ce besoin, comme le précise la partie 5 – Clauses du contrat subséquent. À la date de clôture de la demande de soumissions, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - i) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'il est indiqué à la partie 5, Clauses du contrat subséquent;
  - ii) les personnes proposées par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent chacune posséder une attestation de sécurité au niveau exigé dans la Partie 5 – Clauses du contrat subséquent;
  - iii) le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes 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;
  - iv) l'emplacement proposé par le soumissionnaire pour l'exécution des travaux et pour la sauvegarde des documents doit satisfaire à l'exigence relative à la sécurité, comme il est indiqué à la partie 5 – Clauses du contrat subséquent;



- v) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des sites ou des locaux proposés pour l'exécution des travaux et la protection des documents comme il est indiqué à la partie 5 – Clauses du contrat subséquent.
- b) Pour des renseignements supplémentaires sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires doivent consulter le site Web du Programme de la sécurité industrielle (PM 054) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html>).
- c) Si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la sécurité.

### 1.5 Données volumétriques

Les données historiques sur le volume des contacts ont été fournies aux soumissionnaires pour les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans la demande de soumissions ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future des services correspondra à ces données. Elles sont fournies strictement à titre informatif.

### 1.6 Conflit d'intérêts ou avantage indu

Afin de protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, les soumissionnaires sont avisés que le Canada peut rejeter une soumission dans les circonstances suivantes :

- a) le soumissionnaire, un de ses sous-traitants ou un de leurs employés respectifs, actuels ou anciens, a participé d'une manière ou d'une autre à la préparation de la demande de soumissions ou est en situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts;
- b) le Canada juge que le soumissionnaire, un de ses sous-traitants, un de leurs employés respectifs, actuels ou anciens, a eu accès à des renseignements relatifs à la demande de soumissions qui n'étaient pas à la disposition des autres soumissionnaires et que cela donne ou semble donner au soumissionnaire un avantage indu.

Le Canada ne considère pas, qu'en soit, l'expérience acquise par un soumissionnaire qui fournit ou a fourni les biens et services décrits dans la demande de soumissions (ou des biens et services semblables) représente un avantage indu en faveur du soumissionnaire ou crée un conflit d'intérêts. Ce soumissionnaire demeure cependant assujetti aux critères énoncés plus hauts.

Dans le cas où le Canada ait l'intention de rejeter une soumission conformément à la présente section, l'autorité contractante préviendra le soumissionnaire et lui donnera la possibilité de faire valoir son point de vue, avant de prendre une décision définitive. Les soumissionnaires ayant un doute par rapport à une situation particulière devraient contacter l'autorité contractante avant la date de clôture de la demande de soumissions. En soumissionnant, le soumissionnaire déclare qu'il n'est pas en conflit d'intérêts et qu'il ne bénéficie d'aucun avantage indu. Le soumissionnaire reconnaît que le Canada est seul habilité à établir s'il existe un conflit d'intérêts, un avantage indu ou une apparence de conflit d'intérêts ou d'avantage indu.

Sans limiter de quelque façon que ce soit les dispositions décrites ci-dessus, les soumissionnaires sont avisés que le Canada a retenu les services d'un entrepreneur du secteur privé suivant, qui a fourni des services pour préparer les stratégies et la documentation liées à ce processus d'approvisionnement :

Gartner Group Canada

### 1.7 Comptes rendus



Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu dès réception de l'avis du rejet de leur offre. Tout compte rendu sera présenté par écrit.

## 1.8 Accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (projet de loi C-81) vise à favoriser la participation pleine et égale dans la société de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées. La Loi vise à parvenir à cette fin par la transformation graduelle du Canada, dans le champ de compétence législative de Parlement, en un pays exempt d'obstacles, particulièrement par la reconnaissance, l'élimination et la prévention d'obstacles.

SPC joue un rôle dans l'exécution de la vision du gouvernement du Canada pour un Canada plus accessible étant donné qu'il a pour mandat de fournir l'infrastructure de la technologie de l'information qui soutient la prestation de services numériques aux Canadiens. Cela signifie que SPC participe à l'acquisition de biens et de services et appuie la prestation de programmes et de services d'autres ministères du gouvernement, deux domaines visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. L'objectif de SPC consiste à rendre son infrastructure de la technologie de l'information plus accessible et plus simple d'utilisation pour le plus grand nombre de fonctionnaires et de Canadiens qui l'utilisent, y compris les personnes handicapées.

SPC est déterminé à assurer un leadership en matière d'approvisionnement en biens et services de TIC accessibles et à appuyer l'objectif d'inclusivité par nature et d'accessibilité par défaut. La présente demande de soumissions comprend des exigences d'accessibilité qui sont adoptées à partir de normes internationales d'accessibilité telles que la norme européenne harmonisée EN 301 549 « Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services liés aux TIC ».

Comme l'intention est que cette initiative se déroule progressivement, les fournisseurs doivent prévoir qu'avec le temps, les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats d'approvisionnement du Canada évolueront et pourraient devenir plus strictes.

## 1.9 Données supplémentaires

- a) En plus des volumes des communications par voie de réception fournis dans la présente annexe, SPC met à disposition les renseignements supplémentaires ci-après pour le BSE et chacun des bureaux de service au sein du BSUF. Ces renseignements sont mis à la disposition des soumissionnaires dans une salle de données sécurisée pendant la période de validité de la demande de propositions.



## 2. Instructions à l'intention des soumissionnaires

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- a) Les instructions uniformisées relatives à cette demande de soumissions sont énoncées dans les Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement n° 1.1 (« **Instructions uniformisées de SPC** »), dans la pièce jointe 2.1 – Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement. En cas d'incompatibilité entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et celles du présent document, ce dernier l'emporte.
- b) Toutes les instructions, clauses et conditions indiquées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- c) Dans le cadre de la présente demande de soumissions, SPC a adopté les politiques de TPSGC mentionnées dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA).
- d) Seul l'article 1 (Dispositions relatives à l'intégrité) du document 2003, Instructions uniformisées (2018-05-22) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) s'applique à la présente demande de soumissions.
- e) En ce qui concerne les Instructions uniformisées de SPC :
  - i) Il n'y aura pas de conférence des fournisseurs intéressés ni de visite de site;
  - ii) Au lieu de la période de validité des offres fixée dans les Instructions uniformisées de SPC, les offres n'expireront pas avant d'être retirées par le soumissionnaire ou d'être rejetées par le Canada;
- f) En soumettant une offre, le soumissionnaire confirme qu'il s'engage à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et accepte les clauses et les conditions du contrat subséquent.

### 2.2 Présentation d'une seule soumission par solution technique

- a) Le soumissionnaire doit présenter une soumission par solution technique (comprenant les deux exigences énoncées dans l'énoncé des travaux A (volet A) et l'énoncé des travaux (volet B). Lors de l'attribution du contrat, SPC déterminera, à sa seule discrétion, laquelle des deux solutions sera retenue. La soumission de plus d'une offre par solution technique ou énoncé des travaux par un soumissionnaire n'est pas autorisée en réponse à cette demande de soumission. Si un soumissionnaire présente plus d'une soumission par solution, le Canada lui accordera deux jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) pour décider laquelle doit être étudiée. Si le soumissionnaire ne le fait pas, le Canada peut choisir à sa discrétion la soumission à évaluer.

### 2.3 Questions concernant cette demande de soumissions

- a) Toute question ou demande de renseignements doit être présentée par écrit à l'autorité contractante au moins dix (10) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Les demandes de renseignements reçues après ce délai pourraient demeurer sans réponse.



- b) Les soumissionnaires doivent citer le plus fidèlement possible l'article numéroté de la demande de soumissions auquel se rapporte leur demande de renseignements. Ils devraient prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec précision. 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 » seront traités avec 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 permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

### 3. Instructions pour la préparation et la présentation d'une soumission

#### 3.1 Directives générales

Au nombre des Instructions uniformisées de SPC concernant les soumissions, certaines concernent les réponses et s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document.

#### 3.2 Directives concernant la présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées à l'autorité contractante au plus tard à la date et à l'heure de clôture (« **clôture des soumissions** ») indiquées à la page 1 de la demande de soumissions, comme suit :

a) **Présentation des soumissions par courriel**

Tous les soumissionnaires doivent essayer de soumettre leurs soumissions par courrier électronique conformément à cet article, directement à l'autorité contractante ([julie.bampton@canada.ca](mailto:julie.bampton@canada.ca)), dans des sections séparées comme il est indiqué ci-dessous.

Les fournisseurs qui ont l'intention de soumettre une soumission sont priés d'en informer l'autorité contractante par courrier électronique, avant la date de clôture des soumissions, en indiquant leur intention de présenter une soumission.

b) **Format des pièces jointes à un courriel**

Les soumissionnaires peuvent présenter les documents de soumission dans l'un des formats approuvés suivants :

- i) documents en format PDF;
- ii) documents pouvant être ouverts au moyen de Word ou d'Excel de Microsoft.

Les soumissionnaires qui envoient des documents de soumission dans d'autres formats le font à leurs propres risques, car il peut être impossible au gouvernement de les lire.



c) **Taille du courriel**

Les soumissionnaires devraient s'assurer qu'ils soumettent leur soumission dans différents courriels si la taille d'un seul courriel, incluant les pièces jointes, est supérieure à 15 Mo. À moins d'indication contraire ci-dessous, seuls les courriels reçus à l'adresse électronique pour la présentation d'une soumission avant la clôture des demandes de soumissions seront considérés comme faisant partie de la soumission.

d) **Titre du courriel**

Les soumissionnaires doivent indiquer le numéro de la demande de soumission figurant sur la page couverture du présent document dans la ligne « Objet » de chaque courriel faisant partie de la soumission.

e) **Heure de réception**

Tous les courriels reçus à l'adresse électronique de présentation des soumissions dont le moment de réception est antérieur à la clôture des demandes de soumissions seront considérés comme ayant été transmis en temps opportun. Dans le cas d'un différend au sujet de l'heure de réception d'un courriel par SPC, l'heure à laquelle SPC reçoit la soumission sera déterminée comme suit :

- i) selon l'indication de la date et de l'heure de remise reçue par le soumissionnaire, si ce dernier a activé la fonction d'accusé de réception du courriel envoyé, conformément à la demande de changement 1891 établie par l'Internet Engineering Steering Group (extension du protocole SMTP pour accusé de réception);
- ii) conformément à la date et l'heure indiquées sur l'en-tête SMTP indiquant l'heure de la première arrivée sur un serveur utilisé pour fournir des services de courriel au gouvernement du Canada, si le soumissionnaire n'a pas activé la fonction d'accusé de réception pour le courriel envoyé.

f) **Disponibilité de l'autorité contractante**

Durant les quatre heures précédant la clôture des demandes soumissions, un représentant de SPC surveillera l'adresse électronique de réception des soumissions et sera en mesure de répondre aux appels téléphoniques à l'intention de l'autorité contractante effectués au numéro indiqué à la page couverture du présent document (le représentant de SPC qui répond au téléphone n'est pas nécessairement l'autorité contractante). Si le soumissionnaire a de la difficulté à transmettre le courriel à l'adresse électronique de réception des soumissions, il doit communiquer immédiatement avec l'autorité contractante de SPC dont les coordonnées figurent sur la page de couverture du présent document.

g) **Accusé de réception du courriel par SPC**

Le jour de la clôture des demandes de soumissions, un représentant de SPC enverra un accusé de réception par courriel pour chaque soumission reçue (et pour chaque courriel faisant partie de la soumission, si plusieurs courriels ont été reçus) avant la clôture des demandes de soumissions à l'adresse électronique de réception des soumissions de SPC.

h) **Soumissions par courriel retardées**

SPC acceptera une soumission reçue par courriel dans les 24 premières heures suivant la clôture des demandes de soumissions uniquement si le soumissionnaire peut démontrer que le retard lié à la livraison du courriel à l'adresse électronique de réception des soumissions de SPC est attribuable aux systèmes du Canada. Les soumissions reçues par courriel plus



de 24 heures après la clôture des demandes de soumissions ne seront acceptées en aucun cas. Par conséquent, les soumissionnaires qui ont essayé d'envoyer une soumission, mais qui n'ont pas reçu d'accusé de réception de SPC peu après l'envoi, devraient communiquer avec l'autorité contractante pour s'assurer que SPC a reçu la soumission à son adresse électronique de réception des soumissions dans le délai prescrit.

**i) Responsabilité en cas de problèmes techniques**

En présentant une soumission, le soumissionnaire confirme qu'il convient que le gouvernement ne peut être tenu responsable :

- i) des problèmes techniques éprouvés par le soumissionnaire dans le cadre de la présentation de sa soumission, notamment la non-transmission de courriels dont la taille est supérieure à 15 Mo ou le rejet ou la mise en quarantaine de courriels contenant un logiciel malveillant ou un autre code pour des raisons de sécurité par SPC;
- ii) des problèmes techniques qui empêchent SPC d'ouvrir les pièces jointes à un courriel. Par exemple, si une pièce jointe est corrompue ou qu'il est impossible de l'ouvrir et d'en lire le contenu, la soumission sera évaluée à l'exception de cette partie. Les soumissionnaires ne pourront pas soumettre des pièces jointes de rechange pour remplacer celles qui sont corrompues ou vides ou qui ont été soumises dans un format n'ayant pas été approuvé.

**j) Soumissions remises en mains propres**

Tous les soumissionnaires doivent essayer de soumettre leur soumission par voie électronique. Toutefois, SPC acceptera une soumission sur papier remise en mains propres (c'est-à-dire imprimée sur papier) comme copie de sauvegarde en plus de la soumission acheminée par courrier électronique.

- i) La soumission transmise en mains propres doit être présentée en personne par un représentant du soumissionnaire ou par messenger. SPC n'acceptera aucune soumission transmise par courrier ordinaire.
- ii) Un représentant de SPC doit recevoir la soumission remise en mains propres avant la clôture des demandes de soumissions, et à l'adresse indiquée sur la page couverture du présent document (ou à un autre emplacement convenu par écrit avec l'autorité contractante).
- iii) SPC acceptera une copie de la soumission acheminée en mains propres uniquement si le soumissionnaire en a coordonné la livraison avec l'autorité contractante. Comme il est indiqué ci-dessus, quatre heures avant la clôture des demandes de soumissions, un représentant de SPC répondra aux appels destinés à l'autorité contractante, notamment afin de coordonner la réception des soumissions remises en mains propres (l'autorité contractante peut également accepter, à la discrétion de SPC, d'être disponible à une autre occasion avant la clôture des soumissions afin de recevoir la soumission).
- iv) Les seules circonstances dans lesquelles SPC acceptera une soumission remise en mains propres après la clôture des soumissions sont si le soumissionnaire peut démontrer que le représentant de SPC ne pouvait pas recevoir la soumission en mains propres à l'heure convenue, ou si aucun représentant de SPC ne répondait aux appels effectués au numéro de téléphone de l'autorité contractante (et qu'aucun



représentant de SPC n'a donné suite aux messages laissés dans la boîte vocale liée à ce numéro) pendant les quatre heures précédant la clôture des soumissions.

### 3.3 Contenu de la soumission

Les soumissionnaires doivent démontrer leur capacité à répondre aux exigences du Canada. Une soumission complète se compose de tous les éléments énumérés ci-dessous.

- a) **Formulaires remplis** : Les soumissionnaires sont priés d'inclure les formulaires suivants dans leur soumission au moment de la clôture des demandes de soumissions. Ceux qui ne le font pas seront tenus de les soumettre au responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) dans les 48 heures suivant une demande formulée pendant l'évaluation des soumissions :
- i) **Formulaire de présentation de la soumission (formulaire 1)** : formulaire commun dans lequel le soumissionnaire peut fournir les renseignements requis pour l'évaluation, comme que le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise – approvisionnement du soumissionnaire, etc.
  - ii) **Formulaire de vérification de l'intégrité (formulaire 2)** : en plus de fournir un formulaire de vérification de l'intégrité dûment rempli, le soumissionnaire doit également fournir, sur demande, toute information supplémentaire demandée par le responsable de l'AMA conformément à la section 01 des Instructions uniformisées 2003 de SPAC.
- b) **Informations relatives à la sécurité de la chaîne d'approvisionnement** : le fournisseur doit joindre à sa soumission toute l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) requise par l'annexe E.
- c) **Attestations** : En présentant une soumission, le répondant fournit automatiquement les attestations suivantes énoncées dans les Instructions uniformisées de SPC dans la section intitulée « **Attestations de chaque soumissionnaire** » :

Le matériel et les logiciels sont « disponibles sur le marché »	Sans objet
Le système est « disponible sur le marché »	Sans objet
Les ressources proposées par le soumissionnaire seront disponibles	Oui
Le soumissionnaire a vérifié les renseignements relatifs aux ressources proposées	Oui
Ressources qui ne sont pas des employés du soumissionnaire	Oui

- 3.3.1.1** Le répondant doit également fournir les attestations suivantes décrites dans les Instructions uniformisées de SPC. Toutes ces attestations sont requises à la clôture des demandes de soumissions. Cela dit, si le Canada détermine qu'il en manque une ou si l'une d'entre elles est incomplète ou qu'elle doit être corrigée, il offrira au répondant la possibilité de fournir les renseignements demandés.

Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation	Requis – Veuillez inscrire les renseignements dans le formulaire de présentation de la soumission
--	---



Attestation d'anciens fonctionnaires	Requis – Veuillez inscrire les renseignements dans le formulaire de présentation de la soumission
Formulaire d'attestation du fabricant d'équipement d'origine	Sans objet
Formulaire d'attestation de l'éditeur de logiciels	Sans objet
Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels	Sans objet
Attestations réglementaires disponibles dans les formulaires réglementaires A, B, C et D des Instructions uniformisées de SPC	Sans objet

### 3.4 Section I : Soumission technique

**Le soumissionnaire doit démontrer qu'il se conforme à toutes les exigences techniques obligatoires, telles qu'elles sont détaillées dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Volet B – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique. Une soumission technique complète comprend les éléments suivants (obligatoires à la clôture des demandes de soumissions) :**

- a) **Justification à l'appui de la conformité technique :**
- i) Le modèle de soumission technique doit attester la conformité du soumissionnaire et de la solution qu'il propose avec les articles spécifiques de l'énoncé des travaux nommés dans le modèle de soumission inclus dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Volet B, qui est le format demandé pour fournir la justification. Il n'est pas obligatoire que l'attestation de la conformité technique traite des parties de la présente demande de soumissions qui ne sont pas mentionnées dans le modèle. La justification ne doit pas être une simple répétition du besoin, mais doit clairement décrire, expliquer et démontrer la façon dont le soumissionnaire satisfera aux exigences et exécutera les travaux exigés. Il n'est pas suffisant de simplement déclarer que le soumissionnaire, ou la solution ou les produits qu'il propose, est conforme. Si le Canada détermine que la justification n'est pas complète, la soumission sera déclarée non conforme et rejetée.
  - ii) La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la soumission. Cette information peut être mentionnée dans le modèle de soumission, où les soumissionnaires doivent inclure l'endroit précis où se trouve la justification dans les documents d'accompagnement de la soumission. Le renvoi doit comprendre le titre du document et les numéros de page et d'alinéa pertinents. Le Canada peut demander des précisions pour que le soumissionnaire dirige le Canada vers l'endroit précis des documents.
  - iii) Les soumissionnaires doivent être conscients que tout renvoi à une adresse URL qui exige que le Canada télécharge les renseignements à partir d'un site Internet afin de valider ou de compléter une partie de la soumission ne sera pas accepté et les renseignements ne seront pas pris en considération dans le cadre de l'évaluation de la soumission.

**b) Références sur les capacités des services gérés :**

- i) Le soumissionnaire doit fournir trois références pouvant confirmer sa capacité à réaliser des projets similaires, conformément aux critères détaillés dans la pièce jointe 4.1 et la pièce jointe 4.2. En plus des exigences décrites à la section 1.17 des Instructions uniformisées de SPC, les conditions suivantes s'appliquent :
- ii) Il incombe entièrement au soumissionnaire de s'assurer que la personne indiquée est au fait des services qu'il a offerts et qu'elle est prête à être citée en référence.
- iii) Les références du gouvernement fédéral seront acceptées.
- iv) Les questions visant à demander une confirmation des références du client doivent être formulées de la façon détaillée dans la partie 2 de la pièce jointe 4.1 et de la pièce jointe 4.2

**c) Curriculum vitæ des ressources clés :**

- i) Le soumissionnaire doit inclure des curriculum vitæ pour toutes les ressources clés nommées dans les pièces jointes 4.1 et 4.2, y compris les suivantes :

Poste de la ressource clé	Nombre de curriculum vitæ requis
Responsable de la relation client	1
Gestionnaires de la prestation de services	2
Gestionnaire de l'assurance de la qualité	1
Architecte de solutions	1
Gestionnaire de transition	1
Gestionnaire de transfert des connaissances	1
Gestionnaire de la formation	1

- ii) Ces curriculum vitæ, en plus de répondre aux exigences énoncées dans les Instructions uniformisées de SPC, doivent démontrer qu'ils répondent aux critères détaillés dans les pièces jointes 4.1 et 4.2. Les exigences ou responsabilités des postes des ressources clés sont décrites à l'annexe 4 – Services de gestion de la gouvernance et des relations de l'annexe A.
- d) **Plan préliminaire de projet de transition :** Le soumissionnaire doit inclure un plan préliminaire de projet de transition, qui répond à tous les critères énoncés dans les pièces jointes 4.1 et 4.2, en référence à l'annexe A3 de l'annexe A – Services de transition. La version détaillée finale du plan de projet de transition sera préparée par le soumissionnaire retenu et sera examinée et approuvée par SPC conformément à l'annexe A3 – Services de transition de l'annexe A.
- e) **Critères cotés :** Le soumissionnaire doit fournir les renseignements relatifs à toutes les exigences cotées par points détaillées dans les pièces jointes 4.1 et 4.2 pour lesquelles il souhaite se voir attribuer des points. Les points pouvant être attribués, l'échelle de notation et le format de soumission sont détaillés dans les pièces jointes 4.1 et 4.2.



### 3.5 Section II : Soumission financière

- a) **Établissement des prix** : Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière conformément aux tableaux de prix figurant dans la pièce jointe 3.1 – Volet A et la pièce jointe 3.2 – Volet B. Sauf indication contraire dans les tableaux de prix, il est obligatoire de fournir un prix dans chaque cellule de prix de la présente demande de soumissions.
- b) **Tous les coûts doivent être compris** : La soumission financière doit comprendre tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la demande de soumissions pour toute la période du contrat, y compris toute période d'option. Il incombe entièrement au soumissionnaire d'indiquer tout le matériel, les logiciels, les infrastructures, les locaux, les périphériques, le câblage et les composants nécessaires pour satisfaire aux exigences de la présente demande de soumissions, ainsi que les prix de ces éléments.
- c) **Prix non indiqués** : On demande aux soumissionnaires d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'il ne compte pas facturer ou qui a déjà été ajouté à d'autres prix dans les tableaux. Si le soumissionnaire laisse le champ vide, le Canada considérera que le prix se chiffre à « 0,00 \$ » aux fins d'évaluation et pourrait demander au soumissionnaire de confirmer que le prix est bel et bien de « 0,00 \$ ». Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix durant cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un champ en blanc est de « 0,00 \$ », sa soumission sera déclarée non recevable.
- d) **Aucune mise en garde ni tarification conditionnelle** : La proposition financière doit refléter le total, tout compris, de chaque exigence relative aux prix telle que décrite dans les clauses du contrat subséquent, y compris l'énoncé des travaux. Les propositions financières ne doivent pas comporter de réserve ou de tarification conditionnelle.

## 4. Procédures d'évaluation et méthode de sélection

### 4.1 Procédures d'évaluation

- a) Les procédures générales d'évaluation qui s'appliquent à la présente demande de soumissions sont décrites dans les Instructions uniformisées de SPC.
- b) Pour être jugée recevable, une soumission doit satisfaire à toutes les exigences de la demande de soumissions et répondre à tous les critères d'évaluation obligatoires.
- c) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation. La méthodologie d'évaluation comporte plusieurs phases, qui sont décrites ci-après. Même si l'évaluation et la sélection seront effectuées par étape, le fait que le Canada passe à une étape ultérieure ne signifie pas qu'il a irréfutablement déterminé que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes. Il peut exécuter parallèlement certaines étapes de l'évaluation.
- d) Une équipe d'évaluation formée de représentants du Canada évaluera les soumissions. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils ou à des personnes-ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Tous les membres de l'équipe responsable de l'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les volets de l'évaluation.



## 4.2 Processus de vérification de la conformité préalable à la soumission

- a) **Les soumissionnaires sont invités à présenter une soumission préalable** : Le Canada invite les soumissionnaires à présenter les éléments de leur soumission technique décrits aux sections 3.4 a, b, c et d de la présente demande de propositions.
- C'est ce que l'on appelle une « **soumission préalable** ». La présentation d'une soumission préalable par tout soumissionnaire est facultative et ne constitue pas une condition préalable à la présentation d'une soumission à la clôture des demandes de soumissions. Le Canada ne retournera pas les soumissions préalables aux soumissionnaires, mais les traitera de la même façon qu'il traite les soumissions, conformément à la section 1.8(j) des Instructions uniformisées de SPC.
- b) **Comment présenter une soumission préalable** : Un soumissionnaire peut soumettre une soumission préalable par courriel à l'autorité contractante. Lorsque l'autorité contractante reçoit une soumission préalable par courriel, elle répond au soumissionnaire par un accusé de réception. Si le soumissionnaire ne reçoit pas d'accusé de réception par courriel, il est encouragé à faire un suivi par téléphone auprès de l'autorité contractante.
- c) **Une soumission préalable ne sera examinée que si elle est présentée avant la date limite des soumissions préalables** : Le Canada n'examinera que les soumissions préalables présentées au plus tard à 23 h 59 le 20 juillet 2020 (la « **date limite des soumissions préalables** »). Le Canada n'examinera qu'une seule soumission préalable par soumissionnaire (c.-à-d. qu'après avoir reçu une rétroaction, le soumissionnaire ne peut pas soumettre une nouvelle version de sa soumission préalable aux fins d'examen).
- d) **Le Canada fournira une rétroaction sur les soumissions préalables** : L'autorité contractante fournira une rétroaction confidentielle, appelée avis d'évaluation préliminaire (AVP), à chaque soumissionnaire ayant présenté une soumission préalable avant la date limite des soumissions préalables. Le Canada fournira normalement cette rétroaction par courriel, et le soumissionnaire est réputé avoir reçu la rétroaction du Canada au moment que le Canada l'envoie. Le Canada n'est pas responsable des retards techniques dans la réception de sa rétroaction par le soumissionnaire.
- e) **Nature de la rétroaction du Canada en l'absence de lacunes** : Si le Canada ne constate aucune lacune lors de l'examen d'une soumission préalable, il fournira au soumissionnaire concerné une réponse « néant ».
- f) **Nature de la rétroaction du Canada lorsque des lacunes sont constatées** : Si le Canada constate des lacunes au cours de l'examen d'une soumission préalable, il fournira une rétroaction écrite au soumissionnaire en indiquant toutes les exigences qui selon les constatations du Canada :
- i) n'ont pas été abordés du tout;
  - ii) n'ont pas été traitées de manière suffisante;
  - iii) qui sont traitées de telle manière que la soumission préalable serait déclarée non conforme si elle était présentée à la date de clôture.

Même si le Canada note la raison pour laquelle la soumission préalable présente des lacunes, il n'indique pas au soumissionnaire comment corriger les lacunes. Par exemple, la rétroaction pourrait consister en déclarations semblables à ceci :

- *L'attestation du FEO semble avoir été signée par un représentant du soumissionnaire plutôt que par le FEO.*



- *Le soumissionnaire n'a pas démontré dans sa soumission préalable qu'il possède trois ans d'expérience à la date de clôture des soumissions préalables.*
- *La soumission préalable n'a pas démontré que l'équipement proposé est conforme aux spécifications de l'annexe B.*
- *La soumission préalable n'a pas démontré que le soumissionnaire a un portail existant permettant de passer des commandes de services.*

Une fois que le Canada a indiqué qu'une exigence obligatoire précise n'a pas été respectée, il n'est pas tenu de décomposer chaque façon dont le soumissionnaire n'a pas respecté l'exigence obligatoire. Le Canada ne répondra pas non plus aux questions concernant la rétroaction. Si le Canada détermine qu'une soumission préalable présente des lacunes substantielles (c.-à-d. contient plus de [5] lacunes), le Canada se réserve le droit de ne pas effectuer un examen complet, auquel cas le Canada n'indiquera au soumissionnaire que les lacunes qu'il a notées avant qu'il ne cesse son examen. En traitant la rétroaction du Canada, les soumissionnaires devraient s'assurer que les éléments de la soumission restent cohérents après l'apport de toute modification.

- g) **Délai de rétroaction** : Le délai de rétroaction du Canada dépendra du nombre de soumissions préalables reçues et de leur qualité. Le Canada ne s'engage pas à fournir sa rétroaction dans un délai précis. Si le Canada n'a pas fourni de rétroaction à l'égard des soumissions préalables au moins cinq (5) JOGF avant la date de clôture prévue, celle-ci sera reportée afin que tous les soumissionnaires aient cinq (5) JOGF complets (le jour de la réception de la rétroaction ne compte pas) pour compléter leur soumission avant la date limite. Par exemple, le Canada envoie la rétroaction aux soumissionnaires le lundi à 10 heures. En supposant qu'il n'y ait pas de jours fériés pendant cette période, le soumissionnaire aura mardi, mercredi, jeudi, vendredi et le lundi suivant pour mettre la dernière main à sa soumission. La date de clôture ne tombera pas avant le mardi suivant.
- h) **Le soumissionnaire est seul responsable de la présentation d'une soumission conforme à la date de clôture** : Même si le Canada fournit une rétroaction concernant une soumission préalable, le soumissionnaire est seul responsable de s'assurer que la soumission qu'il présente à la date de clôture est exacte, cohérente, remplie et entièrement conforme. Le Canada ne garantit pas qu'il détectera toutes les lacunes au cours de son évaluation de la soumission préalable. En présentant une soumission préalable, le soumissionnaire accepte que l'examen du Canada ne soit que préliminaire et que celui-ci ne soit en aucune façon responsable de ne pas avoir relevé une omission, une lacune ou une non-conformité lors de son examen de la soumission préalable.
- i) **Aucune donnée financière** : Le Canada demande aux soumissionnaires de ne pas inclure de données financières dans leur soumission préalable.

**4.3 Demandes de précisions** : Si le Canada demande des précisions au soumissionnaire au sujet de sa soumission ou qu'il veut vérifier celle-ci, le soumissionnaire disposera d'un délai de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Le fait de ne pas respecter ce délai entraînera le rejet de la soumission.



#### 4.4 Évaluation technique

- a) **Évaluation des exigences techniques obligatoires** : Chaque soumission fera l'objet d'un examen pour en déterminer la conformité aux exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tous les éléments de la demande de soumissions qui constituent des exigences obligatoires sont désignés précisément par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les soumissions qui ne respectent pas toutes les exigences obligatoires seront jugées irrecevables et rejetées. Les critères d'évaluation obligatoires sont décrits dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique.
- b) **Évaluation des exigences techniques cotées** : Chaque soumission sera cotée en attribuant une note aux exigences cotées, qui sont précisées dans la demande de soumissions par le terme « cotées » ou au moyen d'un renvoi à une note. Les soumissionnaires qui ne présentent pas une soumission contenant toute l'information demandée dans la demande de soumissions obtiendront une note en conséquence. Les soumissions qui n'obtiennent pas la note de passage de 70 % requise pour les critères techniques cotés précisés dans la présente demande de propositions seront jugées non recevables et seront rejetées. Les critères d'évaluation cotés et la méthodologie de notation sont décrits dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Volet B – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique.
- c) **Curriculum vitæ pour les ressources clés** : Les curriculum vitæ des ressources clés seront évalués comme il est décrit dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Volet B, et conformément aux Instructions uniformisées de SPC.
- d) **Vérification des références** : **Si, à sa seule discrétion, le Canada décide de vérifier les références**, il procédera à la vérification des références des clients par écrit, par courriel, tel qu'il est décrit dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Volet B – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique. Dans un tel cas, le Canada acheminera toutes les demandes de vérification des références par courriel le même jour aux personnes-ressources citées en référence par les soumissionnaires. Pour tous les critères cotés, le Canada n'accordera pas de points à moins de recevoir la réponse dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) ou moins. Le troisième JOGF après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en avisera le soumissionnaire par courriel pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'il faut répondre au Canada dans le délai de cinq (5) JOGF prescrit. En cas de contradiction entre l'information donnée par la personne citée en référence et celle fournie par le soumissionnaire, l'information donnée par la personne citée en référence sera vérifiée. Aucun point ne sera attribué si la référence est un client d'une société affiliée du soumissionnaire. De la même façon, aucun point ne sera attribué si le client est lui-même une société affiliée ou une autre entité qui entretient des liens de dépendance avec le soumissionnaire. Une soumission sera jugée non recevable et sera rejetée si les références du soumissionnaire ne confirment pas que ce dernier répond aux critères obligatoires.
- e) **Calcul de la note totale pour le mérite technique** : La note totale pour le mérite technique (sur un maximum possible, établi dans la pièce jointe 4.1 – Volet A et la pièce jointe 4.2 – Volet B) sera calculée comme suit :

Le nombre total de points obtenus divisé par le nombre maximum de points disponibles multiplié par 70 %.



#### 4.5 Évaluation financière

On effectuera l'évaluation financière en calculant la note financière totale à l'aide des tableaux de prix remplis par les soumissionnaires dans la pièce jointe 3.1 – Volet A et la pièce jointe 3.2 – Tableaux de prix.

- a) **Calcul de la note financière totale** : La note financière totale (sur un maximum possible de 30 %) sera déterminée en suivant les étapes suivantes :
- i) le coût annuel variable du service sera calculé en utilisant le total des tableaux de prix de la pièce jointe 3.1 – Volet A et de la pièce jointe 3.2 – Volet B;
  - ii) le coût total du service de transition sera calculé en utilisant le total des tableaux de prix de la pièce jointe 3.1 – Volet A et de la pièce jointe 3.2 – Volet B;
  - iii) le prix total de la soumission évaluée sera calculé en additionnant le coût annuel variable du service et le coût total du service de transition dans la pièce jointe 3.1 – Volet A et la pièce jointe 3.2 – Volet B.
  - iv) Volet A = Le prix total de la soumission évaluée x 30 % = La note financière totale
  - v) Volet B = Le prix total de la soumission évaluée x 30 % = La note financière totale

- b) **Calcul de la note financière totale** :

Pour chaque soumission recevable, la note totale de la soumission sera déterminée comme suit :

**Volet A = La note totale pour le mérite technique + La note financière finale = La note totale de la soumission**

**Volet B = La note totale pour le mérite technique + La note financière totale = La note totale de la soumission**

#### 4.6 Vérification des conditions d'admissibilité

Avant de recommander l'attribution d'un AMA à un fournisseur, le Canada évaluera s'il répond à tous les critères d'admissibilité décrits dans la présente demande de soumissions et prendra notamment les mesures suivantes :

- a) confirmer que le fournisseur détient une attestation de sécurité organisationnelle valide, comme il est indiqué à l'annexe C – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- b) effectuer la vérification de l'intégrité décrite dans la section 01 des Instructions uniformisées 2003 de Services publics et Approvisionnement Canada – biens ou services – besoins concurrentiels;
- c) effectuer la vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement et évaluer les renseignements relatifs à la sécurité de la chaîne d'approvisionnement soumis par le soumissionnaire en réponse à l'annexe E par le biais du processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA).



#### 4.7 Méthode de sélection

- a) Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
- i) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - ii) Répondre à tous les critères d'évaluation technique obligatoires, comme il est indiqué dans les pièces jointes 4.1 et 4.2;
  - iii) obtenir au moins 70 % pour les critères techniques cotés, comme il est indiqué dans les pièces jointes 4.1 et 4.2.
- b) Une soumission ne rencontrant pas n'importe quel des critères (i) ou (ii) ou (iii) sera jugée non recevable. Ni une soumission recevable avec le nombre de points le plus élevé, ni celle avec le prix évalué le plus bas seront nécessairement acceptés.
- c) L'évaluation sera basée sur la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix. Le ratio sera de 70% pour le mérite technique et 30% pour le prix.
- d) Pour établir la note du mérite technique, la note technique globale pour chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : nombre total de points obtenus / nombre de maximum points possibles multiplié par le ratio de 70%.
- e) Pour établir la note du prix, chaque soumission recevable sera calculée au prorata selon le prix évalué le plus bas avec un ratio de 30%
- f) Pour chaque soumission recevable, la note du mérite technique et la note du prix seront cumulés pour déterminer la note combinée.
- i) Volet A = Note totale du mérite technique + Note totale du prix = Note totale de la soumission
  - ii) Volet A = Note totale du mérite technique + Note totale du prix = Note totale de la soumission
- g) SPC déterminera, à sa seule discrétion, laquelle des deux solutions sera retenue. La soumission recevable ayant obtenu la note totale la plus élevée sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.
- h) Si plus d'un soumissionnaire est classé au premier rang en raison d'une note globale identique, le soumissionnaire ayant présenté la soumission offrant le prix total le plus bas sera classé au premier rang.
- i) L'exemple suivant est fourni à titre d'information. Selon les calculs fournis, le contrat devrait être attribué au soumissionnaire 3, qui obtient la note générale totale la plus élevée si l'on tient compte du mérite technique et du prix de la proposition du soumissionnaire.

<b>TABLEAU : Exemple de la meilleure méthode de sélection (détermination de la meilleure valeur)</b>			
Cote combinée la plus élevée pour la valeur technique (70 %) et le prix (30 %)			
<b>Soumissionnaires conformes</b>			
<b>(Note technique minimale exigée : 65)</b>			
	<b>Soumissionnaire n° 1</b>	<b>Soumissionnaire n° 2</b>	<b>Soumissionnaire n° 3</b>



Total des points techniques	55	60	65
Coût total selon la pièce jointe 3.1, Tableau des catégories de ressources pour toutes les périodes contractuelles définies	12 500 000 \$	15 000 000 \$	18 000 000 \$
Coût total de la transition	2 000 000 \$	1 000 000 \$	1 500 000 \$
Coût total des ressources + coût de la transition	14 500 000 \$	16 000 000 \$	19 500 000 \$
<b>Note technique maximale : 65</b>		<b>Coût total minimal pour les ressources + coût de transition : 14 500 000 \$</b>	
<b>Calcul</b>	<b>Points pour le mérite technique</b>	<b>Points pour le prix</b>	<b>Nombre total de points</b>
<b>Soumissionnaire n° 1</b>	$(55/65) \times 70 = 59,23$	$(14\,500\,000\ \$ / 14\,500\,000\ \$) \times 30 = 30$	89,23
<b>Soumissionnaire n° 2</b>	$(60/65) \times 70 = 64,62$	$(14\,500\,000\ \$ / 16\,000\,000\ \$) \times 30 = 27,19$	91,81
<b>Soumissionnaire n° 3</b>	$(65/65) \times 70 = 70$	$(14\,500\,000\ \$ / 19\,500\,000\ \$) \times 30 = 22,31$	92,30

- j) Les soumissionnaires devraient prendre note que toutes les attributions de contrats sont assujetties au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend une exigence relative à l'approbation du financement de tout contrat proposé. Même si le soumissionnaire peut avoir été recommandé pour l'attribution d'un contrat, un contrat sera émis uniquement si l'approbation interne est obtenue, conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas obtenue, aucun contrat ne sera attribué.



## 5. 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.

### 5.1 Besoin

- a) \_\_\_\_\_ (l'« **entrepreneur** ») consent à fournir au client les services décrits dans le contrat, en fournissant la solution décrite dans la soumission de l'entrepreneur (y compris, les services de bureau de service, les services de gestion des services, les services de transition et les services de gouvernance et de gestion des relations), conformément au contrat et aux prix indiqués dans le contrat. Notamment :
- i) fournir les services de bureau de service au coût mensuel variable, conformément à l'annexe A, Énoncé des travaux – Volet A ou B (à insérer lors de l'attribution du contrat);
  - ii) fournir des services de transition de bureau de service, conformément à l'annexe A – Volet A ou B (à insérer lors de l'attribution du contrat), Énoncé des travaux;
- à deux installations fournies par l'entrepreneur à des endroits géographiquement distincts au Canada.
- b) **Client** : Dans le cadre du contrat, le « **client** » est Services partagés Canada. Ce contrat sera utilisé par SPC pour fournir des services à ses « **clients** », qui comprennent le SPC lui-même et d'autres institutions fédérales. SPC peut décider de se servir du présent contrat pour une partie ou la totalité de ses clients et peut utiliser d'autres moyens pour offrir des services identiques ou semblables.
- c) **Restructuration du client** : La redésignation, la restructuration, le réaménagement ou le remaniement du client n'aura aucune incidence sur l'obligation de l'entrepreneur d'exécuter les travaux (et ne donnera pas lieu non plus au paiement d'honoraires supplémentaires). La réorganisation, le réaménagement et le remaniement du client s'entendent également de sa privatisation, de sa fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est similaire à celle du client d'origine. Peu importe le type de restructuration, le Canada peut désigner un autre ministère ou un autre organisme gouvernemental comme autorité contractante ou responsable technique, conformément aux nouveaux rôles et aux nouvelles responsabilités découlant de la restructuration.
- d) **Définition des termes** : Les termes utilisés dans ce contrat sont définis dans l'annexe A7 de l'annexe A. Les termes et expressions définis dans les conditions générales ou les conditions générales supplémentaires et qui sont utilisés dans le contrat ont le sens qui leur a été attribué dans ces conditions. De plus, « **produit livrable** » ou « **produits livrables** » comprend toute la documentation décrite dans le présent contrat.
- e) **Autorisation de tâches (AT)**
- i) **Objet de l'autorisation de tâches (AT)** : Les services à fournir sur demande dans le cadre de ce contrat seront commandés par le Canada au moyen du formulaire 3 – Formulaire d'acceptation et d'autorisation de tâches (« Formulaire d'AT »).
  - ii) **Procédures d'AT** : À la réception du formulaire d'AT, l'entrepreneur doit présenter à l'autorité contractante une offre de prix, dans laquelle il présente le personnel proposé et l'information détaillée sur les coûts et le temps requis pour exécuter la ou les tâche(s). L'offre de prix doit être préparée selon les tarifs stipulés dans le contrat.



L'entrepreneur ne sera pas payé pour avoir présenté une proposition de prix ou pour avoir fourni d'autres renseignements requis pour préparer ou établir une autorisation de tâche. L'entrepreneur doit fournir toute information demandée par le Canada et liée à la préparation d'une autorisation de tâches dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la demande.

- iii) Pouvoir de délivrer une AT : L'autorité contractante sera la seule autorité à délivrer des autorisations de tâches.
- iv) Frais pour travaux liés à une AT : L'entrepreneur ne doit pas facturer au Canada les coûts excédant le prix établi dans l'AT à moins que le Canada n'ait apporté une modification à l'AT autorisant les dépenses supplémentaires. Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception ou pour toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.
- v) Acceptation de l'AT  

Dès que l'offre de prix de l'entrepreneur aura été acceptée par le responsable technique, le formulaire d'AT sera signé par le Canada et envoyé à l'entrepreneur, qui devra le signer. La décision d'approuver ou de délivrer ou non une AT demeure à l'entière discrétion du Canada.

Le formulaire d'autorisation de tâche doit être dûment signé par le Canada avant le début des travaux. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant que le formulaire d'AT dûment signé soit reçu, et tous les travaux effectués sans formulaire d'AT le seront aux risques de l'entrepreneur.
- vi) Propositions de prix des AT : L'entrepreneur doit présenter une proposition de prix recevable en réponse à chaque formulaire d'AT que le Canada lui adresse. En plus des autres droits du Canada de résilier le contrat, le Canada peut immédiatement, et sans autre préavis, résilier le contrat pour défaut si, pendant la période du contrat, l'entrepreneur n'a pas, à au moins trois reprises, fourni de réponse ou de propositions de prix recevables après avoir reçu un formulaire d'AT. Une proposition de prix recevable doit être soumise dans le délai indiqué dans le formulaire d'autorisation des tâches et respecter toutes les exigences de l'autorisation de tâches émise, y compris préciser le nombre de ressources qui respectent les exigences minimales en matière d'expérience et d'autres exigences des catégories de personnel indiquées dans l'autorisation de tâches, et les prix ne doivent pas dépasser les taux de l'annexe B.
- vii) Regroupement d'AT pour des raisons administratives : Pour des raisons administratives, le contrat peut être modifié de temps en temps afin de refléter l'ensemble des AT émises et approuvées par le Canada à ce jour et de consigner le travail effectué dans le cadre de ces AT.
- viii) Rapports d'AT : L'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante un rapport trimestriel sur les AT indiquant toutes les AT qui ont été attribuées au cours du trimestre et leur valeur en dollars.
- ix) Période des services : Aucune autorisation de tâche ne peut être attribuée après la date d'expiration du contrat.



## 5.2 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe A et à la soumission technique de l'entrepreneur intitulée \_\_\_\_\_, en date du \_\_\_\_\_.

## 5.3 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions définies dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](http://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp) (<http://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

## 5.4 Conditions générales

Le document 2035 (2018-06-21), Conditions générales – Besoins plus complexes de services, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

## 5.5 Conditions générales supplémentaires

La clause 4006 (2010-08-16), « L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux », s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

## 5.6 Exigence en matière de sécurité

Les clauses appropriées seront insérées lors de l'attribution du contrat lorsque la solution sera sélectionnée.

### **EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR ENTREPRENEUR CANADIEN: DOSSIER TPSGC N° P2P-40545 -STREAM-A**

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 des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ A et B, délivrées par le Programme de sécurité des contrats (PSC), 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 dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par le PSC, 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 le PSC, 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 et B compris un lien électronique au niveau PROTÉGÉ A et B.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC, 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 \_\_\_\_\_;
- b) le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

#### **EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR ENTREPRENEUR CANADIEN: DOSSIER TPSGC N° P2P-40545 -STREAM-B**

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 des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ A et B, délivrées par le Programme de sécurité des contrats (PSC), 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 dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par le PSC, 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 le PSC, 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 et B compris un lien électronique au niveau PROTÉGÉ A et B.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC, 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 \_\_\_\_\_;
  - b) le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

#### **5.7 Exigences relatives aux langues officielles**

L'entrepreneur doit fournir tous les services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de son choix, tant pour le bureau de service des utilisateurs finaux que pour les services du bureau de service d'entreprise. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en anglais et en français, en tout temps.

#### **5.8 Durée du contrat**

- a) **Période du contrat** : La « **période du contrat** » représente toute la période au cours de laquelle l'entrepreneur est obligé d'exécuter les travaux et **comprend** :
  - i) la « **durée du contrat initial** » qui débute à la date d'attribution du contrat et se termine trois ans plus tard;



- ii) la période de prolongation de ce contrat, si le Canada décide de se prévaloir des options énoncées dans le contrat.
- b) **Option de prolongation du contrat :**
- i) L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus quatre (4) périodes supplémentaires d'un (1) an selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, au cours de la période prolongée du contrat, d'être payé conformément aux dispositions applicables définies dans la base de paiement.
  - ii) Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment avant la date d'échéance du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification officielle au contrat.

## 5.9 Responsables

- a) **Autorité contractante** : l'autorité contractante pour ce contrat est :

Julie Bampton  
Gestionnaire, Opérations d'approvisionnement  
Acquisitions et relations avec les fournisseurs  
Services partagés Canada  
Adresse : 180, rue Kent, 13<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1G 4A8

613-790-5915  
[julie.bampton@canada.ca](mailto:julie.bampton@canada.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 qui n'y sont pas prévus, à la suite de demandes ou d'instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

- b) **Responsable technique** : Le responsable technique du contrat est : (ce renseignement sera fourni lors de l'attribution du contrat)

Nom :  
Titre :  
Services partagés Canada  
Adresse :

Téléphone :  
Adresse de courriel :

Le responsable technique 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. Il est possible de discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, ce dernier n'est pas habilité à autoriser des modifications à la portée des travaux. Ces changements ne peuvent être effectués qu'au moyen d'une modification au contrat apportée par l'autorité contractante.

- c) **Représentant de l'entrepreneur** : (ce renseignement sera fourni lors de l'attribution du contrat)



Nom :  
Titre :  
Organisation :  
Adresse :

Téléphone :  
Adresse de courriel :

## 5.10 Paiement

### a) Base de paiement

- i) **Services du bureau de service** : Pour la prestation de services continus de bureau de service pour le bureau de service d'entreprise et le bureau de service des utilisateurs finaux, le Canada paiera à l'entrepreneur les coûts de service variables mensuels indiqués dans le contrat (en fonction du prix ferme indiqué à l'appendice B du présent contrat), TPS ou TVH en sus.

**Estimation du coût :**

- ii) **Services de transition** : Pour la prestation des services de transition du bureau de service, le Canada paiera à l'entrepreneur les prix fermes indiqués à l'appendice B du présent contrat, TPS ou TVH en sus.

**Estimation du coût :**

- iii) **Services professionnels fournis dans le cadre d'une autorisation des tâches avec un prix maximum** : Pour les services professionnels exigés par le Canada, en conformité avec une autorisation de tâches approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur, de façon rétroactive, jusqu'à concurrence du prix maximum pour l'autorisation de tâches, pour les heures réellement travaillées ainsi que pour tout produit issu de ce travail conformément aux tarifs journaliers fermes tout compris établis à l'annexe B – Base de paiement, TPS ou TVH en sus. Le taux journalier ferme est basé sur une journée de travail de 7,5 heures, sans compter les pauses repas. Les périodes de travail de moins d'une journée seront calculées au prorata des heures réellement travaillées. Lorsque les heures réellement travaillées dans une journée dépassent 7,5 heures, toutes les heures de travail dépassant 7,5 heures seront payées au prorata des heures réellement travaillées.

- iv) **Services professionnels fournis dans le cadre d'une AT avec un prix ferme** : Pour la prestation de services professionnels, sur demande par le Canada et conformément à une AT approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur, après l'exécution des travaux, le prix ferme établi dans l'AT (selon les tarifs journaliers fermes tout compris établis à l'annexe B), TPS ou TVH en sus.

**Estimation du coût dans le cadre de l'autorisation de tâche :** \_\_\_\_\_

- b) **Crédits de niveau de service** : Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que le rendement atteigne ou dépasse les niveaux de service minimums pendant chaque mois au cours de la durée du contrat. En cas de manquement à un niveau de service minimum au cours d'un mois donné, l'entrepreneur fournira un crédit de niveau de service à SPC conformément au processus décrit à l'annexe B2 de l'annexe A – Crédits de service.



- c) **Récupération des crédits de niveau de service** : Lorsque l'entrepreneur fournit un service égal ou supérieur au niveau de service minimum pour une catégorie de niveau de service donnée au cours de chacun des trois (3) mois suivant immédiatement le mois au cours duquel un manquement au niveau de service s'est produit pour la catégorie de niveau de service en question, l'entrepreneur est admissible à un montant de récupération. Les montants récupérés sont calculés conformément au processus détaillé à l'annexe B2 de l'annexe A – Crédits de service.
- d) **Crédits pour ressources réduites (CRR)** : Si, en ce qui concerne le service de base, au cours de chacun des trois (3) mois civils de la période de mesure, le volume des services réel enregistré par SPC au titre dudit service de base est inférieur au volume mensuel de référence des services pour ledit service de base dans une mesure qui dépasse la marge de tolérance, alors l'entrepreneur paye à SPC ou porte à son crédit des CRR en ce qui concerne ledit service de base, comme il est décrit à l'annexe B1 de l'annexe A.
- e) **Méthode de paiement**
- i) **Services de bureau de service** : Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux effectués pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :
- (A) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
  - (B) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
  - (C) les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.
- ii) **Services de transition** : Le Canada versera des paiements d'étapes conformément au calendrier des jalons détaillé figurant à l'annexe G du contrat et aux dispositions contractuelles sur les paiements si :
- (A) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
  - (B) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
  - (C) tous les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout produit livrable exigé sont terminés et ont été acceptés par le Canada.
- f) **Attribution concurrentielle** : L'entrepreneur reconnaît que ce contrat a été attribué à l'issue d'un processus concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires ne seront payés à l'entrepreneur pour compenser les erreurs, les omissions, les méprises ou les sous-estimations de l'entrepreneur dans le cadre du dépôt d'une soumission pour l'obtention du contrat.
- g) **Objet des estimations** : Toutes les estimations reproduites dans le contrat le sont uniquement pour répondre aux besoins administratifs du Canada et ne constituent pas des engagements de sa part pour ce qui est de l'acquisition de ces services aux montants indiqués. Tout engagement d'acquiescer des services aux montants ou aux valeurs indiqués est décrit ailleurs dans le contrat.

## 5.11 Limite des dépenses



- a) La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_\$. La taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.
- b) Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de toute modification technique ou de toute modification ou interprétation des travaux ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces modifications techniques, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvées par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrées 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 aviser l'autorité contractante par écrit de la suffisance de cette somme :
- i) lorsque 75 % de la somme est engagée;
  - ii) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat;
  - iii) 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.
- c) Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds supplémentaires requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

#### **5.12 Instructions relatives à la facturation**

- a) L'entrepreneur doit présenter des factures conformes aux dispositions de l'article intitulé « Présentation des factures » des Conditions générales. Les factures ne peuvent pas être soumises avant que tous les travaux indiqués sur la facture soient achevés.
- b) La facture de l'entrepreneur inclura un article distinct pour chaque sous-alinéa des dispositions de la base de paiement.
- c) En présentant des factures, l'entrepreneur atteste que les produits et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement de ce contrat, comprenant des frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- d) L'entrepreneur doit également fournir l'original de chaque facture au responsable technique. L'entrepreneur doit également fournir une copie des factures à l'autorité contractante, à la demande de celle-ci.
- e) Dans le cas où le Canada a droit à un crédit de service ou à un montant récupéré, celui-ci sera appliqué aux factures qui seront émises au Canada relativement aux travaux en question, comme indiqué à l'annexe B2 – Exigences des niveaux de service, de l'annexe A.
- f) Si le Canada a droit à un crédit pour ressources réduites, ce crédit sera appliqué aux factures qui seront émises au Canada pour les travaux en question, il est comme indiqué à l'annexe B1 – Dispositions sur les prix, de l'annexe A.
- g) L'entrepreneur doit inclure les rajustements pour les crédits de service ou les crédits pour ressources réduites dus au Canada, ou pour les montants récupérés, dans la facture qui suit



le mois après le mois au cours duquel les crédits ou les montants récupérés ont été accumulés.

- h) Chaque facture doit être accompagnée de ce qui suit :
  - i) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
  - ii) une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
  - iii) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs;
  - iv) une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.

- i) Les factures doivent être distribuées de la façon suivante :

L'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse qui figure à la page 1 du contrat aux fins d'attestation et de paiement.

- j) Présentation de factures via le portail d'approvisionnement au paiement en ligne (APL) : L'entrepreneur peut soumettre les factures par voie électronique, au moyen du portail APL de SPC, conformément à la section intitulée « Présentation des factures » des Conditions générales. Les factures ne peuvent pas être soumises avant que tous les travaux indiqués sur la facture soient achevés. Sinon, l'entrepreneur peut demander le consentement de l'autorité contractante pour soumettre des factures en utilisant une autre méthode.

Pour les autorisations de tâche, les articles commandés ainsi que la quantité requise doivent figurer sur la facture de l'entrepreneur.

Si l'entrepreneur soumet un préavis d'expédition, la facture doit être liée à celui-ci dans le portail APL de SPC. L'entrepreneur peut lier plus d'un avis préalable d'expédition à la facture. La facture doit correspondre à la quantité totale et au prix des avis préalables d'expédition.

### **5.13 Attestations**

Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et fera l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute 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 comportent 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.

### **5.14 Lois applicables**

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

### **5.15 Ordre de priorité des documents**



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

- a) les articles de la convention, ainsi que les différentes clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) qui sont intégrées par renvoi dans les présents articles de convention;
- b) les conditions générales supplémentaires 4006 (2010-08-16) – l'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
- c) les conditions générales 2035 (2018-06-21), Conditions générales – besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe B, Base de paiement;
- f) l'Annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) l'Annexe D, Obligations en matière de protection de la vie privée;
- h) l'Annexe E, Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA);
- i) l'Annexe F, Exigences en matière d'accessibilité des TIC;
- j) l'Annexe G, Calendrier des jalons (à insérer lors de l'attribution du contrat sur la base de l'offre retenue);
- k) la soumission de l'entrepreneur en date du \_\_\_\_ (insérer la date de la soumission).

#### **5.16 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)**

Clause A2000C du Guide des CCUA (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

#### **5.17 Exigences en matière d'assurances**

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance contractée et maintenue par l'entrepreneur est aux frais de ce dernier et pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat ni ne la diminue.

#### **5.18 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information et technologie de l'information**

- a) Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Dans cette section, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants ou leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du contrat préétabliant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans le présent article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.
- b) Responsabilité de la première partie :



- i) L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages causés au Canada, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, par suite de l'exécution ou de la non-exécution du contrat qui se rapportent à :
  - (A) toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
  - (B) toute blessure physique, y compris la mort.
- ii) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
- iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité prévue au contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée de secrets industriels de l'autre partie (ou de secrets industriels d'un tiers divulgués par une partie à une autre, dans le cadre du contrat) en ce qui a trait à la technologie de l'information.
- iv) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cette disposition ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées au point (i) susmentionné.
- v) L'entrepreneur est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
  - (A) tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
  - (B) tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur dans le cadre des travaux, lorsque le contrat est résilié en totalité ou en partie pour manquement, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour cet alinéa (B) d'au moins 0,75 fois le coût total estimatif (c'est-à-dire le montant indiqué à la première page du contrat dans la section intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué dans chaque commande subséquente, bon de commande ou autre document utilisé pour commander des biens ou des services dans le cadre de la présente méthode), ou 1 000 000 \$.

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes du sous-alinéa (v) ne dépassera le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou 1 000 000 \$, le montant le plus élevé étant retenu.

- vi) Si les données ou les dossiers du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.



c) Réclamations de tiers :

- i) Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est pleinement responsable des dommages subis par un tiers relativement au contrat, comme défini dans un accord de règlement ou déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et entièrement responsable des dommages subis par le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages ayant été causés par la partie. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.
- ii) Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa a), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle, de blessures physiques à un tiers, y compris la mort, des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.

Les parties sont uniquement responsables l'une envers l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite au paragraphe (c).

#### 5.19 Préservation des supports électroniques

- a) L'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux, en vue de détecter des virus électroniques et d'autres codes visant à causer des défauts, avant de s'en servir sur l'équipement du Canada. L'entrepreneur doit aviser le Canada si un support électronique utilisé pour les travaux renferme des virus informatiques ou autres codes malveillants.
- b) Si des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou avant d'être livrés au Canada conformément au contrat, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit les remplacer immédiatement, à ses frais.

#### 5.20 Déclarations et garanties

L'entrepreneur a fait des déclarations à propos de son expérience et de son expertise, et de celles du personnel qu'il propose, dans sa soumission qui a donné lieu à l'attribution du contrat. L'entrepreneur déclare et certifie que toutes ces déclarations sont véridiques et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces affirmations pour lui attribuer le contrat. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a, et qu'il devra avoir pendant la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément aux tâches décrites dans ce contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

#### 5.21 Services de transition à la fin de la durée du contrat



Au cours de la période précédant la fin du contrat, l'entrepreneur s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour aider le Canada à faire la transition vers un nouveau fournisseur de services, tel qu'il est indiqué à l'annexe A3 de l'annexe A. L'entrepreneur doit coopérer avec un nouveau fournisseur de services afin d'assurer une transition harmonieuse et sans heurt des services. L'entrepreneur doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les produits livrables contractuels continuent d'être réalisés pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services.

Si les services sont toujours nécessaires à la date d'expiration de la dernière période d'option du contrat, l'entrepreneur s'engage à poursuivre les services au même rythme. Cela sera effectué au moyen d'une modification officielle au contrat par l'autorité contractante.

## 5.22 Processus continu d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

a) Les parties reconnaissent que le processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement était un élément clé du processus d'approvisionnement qui a mené à l'attribution du présent contrat. Dans le cadre de ce processus d'évaluation, le Canada a évalué l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) de l'entrepreneur sans avoir ciblé de préoccupations en matière de sécurité. L'ISCA suivante a été soumise :

- i) une liste des produits de TI;
- ii) une liste des sous-traitants.

Cette ISCA est incluse à l'annexe D. Les parties reconnaissent également que la sécurité représente un facteur essentiel pour le Canada à l'égard du présent contrat et qu'une évaluation continue de l'ISCA sera exigée tout au long de la période visée par le contrat. Le présent article gouverne ce processus.

- b) Le processus décrit dans le présent article peut s'appliquer à un produit unique, à un ensemble de produits, ou à la totalité des produits fabriqués ou distribués par un fournisseur donné.
- c) Si le sous-traitant juge que de l'information devant être fournie en vertu de la présente section est exclusive, il peut remettre l'ISCA directement à l'autorité contractante. Toutefois, il incombe entièrement à l'entrepreneur de s'assurer que toutes les mises à jour du sous-traitant à l'ISCA sont présentées en temps opportun. En ce qui a trait aux répercussions sur les coûts, le Canada reconnaît que les considérations de coûts liées aux préoccupations sur les sous-traitants (plutôt que les produits) pourraient être différentes et tenir compte inclure de facteurs comme la disponibilité d'autres sous-traitants pour accomplir le travail.
- d) Aux termes de la présente section, tout manquement à un niveau de service en raison d'une transition vers un nouveau produit ou vers un nouveau sous-traitant, à la demande du Canada, n'entraînera pas de crédit de service ni ne sera pris en considération dans les calculs généraux des paramètres, à condition que l'entrepreneur applique les changements nécessaires conformément au plan de migration approuvé par le Canada ou procède immédiatement à la mise en œuvre des exigences du Canada si le Canada a déterminé que la menace à la sécurité nationale est sérieuse et imminente.
- e) Si l'entrepreneur est informé qu'un sous-traitant déploie un produit faisant l'objet de préoccupations en matière de sécurité dans le cadre des travaux, il doit immédiatement en aviser l'autorité contractante et le responsable technique, et voir à l'application des modalités de son contrat avec le sous-traitant. L'entrepreneur reconnaît ses obligations en vertu des Conditions générales 2035, paragraphe 6(3).
- f) Toute décision prise par le Canada à cet égard concerne un produit ou un sous-traitant précis et son emploi proposé dans le cadre du présent contrat; une telle décision ne signifie



aucunement que le même produit ou sous-traitant serait nécessairement évalué de la même façon, si son emploi était proposé à une autre fin ou dans un autre contexte.

- g) Évaluation d'un nouvel élément d'ISCA :
- i) Durant la période visée par le contrat, l'entrepreneur et ses sous-traitants devront inévitablement déployer de « nouveaux produits » dans le cadre des services (p. ex. matériel informatique, logiciel ou micrologiciel qui ne figurait pas à la liste des produits de TI approuvés par le Canada dans le cadre de l'évaluation de l'ISCA lors du processus d'approvisionnement ou lors d'une version approuvée subséquente de la liste des produits de TI). À cet égard :
  - ii) L'entrepreneur doit revoir sa liste de produits de TI au minimum tous les trois (3) mois civils pour montrer les changements apportés aux produits existants (p.ex. mises à jour des micrologiciels) ainsi que tous les suppressions et les ajouts à la liste qui touchent les services (y compris les produits déployés par ses sous-traitants) lors de cette période. Il doit indiquer sur la liste où les changements ont été apportés lors de la période visée. Les changements apportés à la liste des produits de TI doivent être accompagnés des diagrammes de réseau révisés, s'il y a lieu. Si aucun changement n'a été apporté au cours d'une période de trois (3) mois civils, l'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit que la liste demeure inchangée.
  - iii) De plus, l'entrepreneur doit revoir sa liste de sous-traitants si ces derniers effectuent une partie des changements apportés aux travaux lors de la période visée par le contrat.
  - iv) L'entrepreneur accepte de fournir des mises à jour périodiques (au moins une fois l'an) à l'autorité contractante pendant la période visée par le contrat au sujet des nouveaux produits qu'il compte déployer dans le cadre des travaux (p. ex. tandis qu'il élabore sa « feuille de route technologique » ou des plans similaires). Le Canada pourra ainsi évaluer ces produits à l'avance afin de cerner toute préoccupation liée à la sécurité avant le déploiement des produits dans le cadre de la prestation des services. Le Canada s'efforcera d'évaluer les nouveaux produits proposés dans un délai de trente (30) jours civils, mais les longues listes de produits pourraient prendre plus de temps.
  - v) Le Canada se réserve le droit de réaliser une évaluation de la sécurité exhaustive et indépendante de tous les nouveaux éléments d'ISCA. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit lui fournir tout renseignement dont il a besoin pour réaliser son évaluation.
  - vi) Le Canada peut confier l'évaluation à ses propres ressources ou à des consultants et peut au besoin se procurer des renseignements supplémentaires auprès de tiers. Le Canada peut utiliser tout renseignement, qu'il ait été fourni par l'entrepreneur ou provienne d'une autre source, qu'il juge utile afin d'effectuer une évaluation exhaustive de toute nouvelle ISCA proposée.

### 5.23 Changement de contrôle

- a) Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle dans l'entreprise de l'entrepreneur (concernant aussi bien l'entrepreneur lui-même que l'une de ses sociétés mères, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada peut résilier le contrat sans faute en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 90 jours civils suivant l'avis de changement de contrôle émis par l'entrepreneur. Le Canada ne sera pas tenu de justifier la résiliation de contrat en raison d'un changement de contrôle si le Canada détermine, à sa discrétion, que ces justifications elles-mêmes pourraient porter atteinte à la sécurité nationale.



- b) Si le Canada décide, à sa discrétion, qu'un changement de contrôle d'un sous-traitant (concernant aussi bien le sous-traitant lui-même que l'une de ses sociétés mères, jusqu'au premier propriétaire) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada informera l'entrepreneur par écrit de sa décision. Le Canada ne sera pas tenu de justifier sa décision s'il détermine, à sa discrétion, que ces justifications elles-mêmes pourraient porter atteinte à la sécurité nationale. L'entrepreneur devra, dans les 30 jours civils suivant la réception de l'avis, prendre des arrangements avec un autre sous-traitant, que le Canada juge acceptable, pour la portion des services fournis par le sous-traitant actuel (ou l'entrepreneur devra exécuter lui-même cette portion des services). Si l'entrepreneur ne le fait pas dans le délai prescrit, le Canada pourra résilier le contrat sans faute en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 120 jours civils suivant la réception du premier avis de changement de contrôle de l'entrepreneur.
- c) Dans cet article, une résiliation sans fautes signifie qu'aucune des parties n'est tenue responsable en ce qui a trait au changement de contrôle ou à la subséquente résiliation, et le Canada ne devra payer que pour les services ayant été fournis avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.
- d) Malgré ce qui précède, le droit à la résiliation sans fautes du Canada ne s'applique pas dans les circonstances où une réorganisation interne n'a pas d'incidence sur la propriété de la société mère (personne morale ou société de personnes) de l'entrepreneur ou du sous-traitant, selon le cas. C'est-à-dire que le Canada n'a pas le droit de résilier le contrat en vertu du présent article si l'entrepreneur ou le sous-traitant est contrôlé, en tout temps, directement ou indirectement, par le même premier propriétaire.

#### 5.24 Entrepreneur en coentreprise

- a) L'entrepreneur confirme que le nom de la coentreprise est \_\_\_\_\_ et qu'elle est formée des membres suivants : [énumérer les membres de la coentreprise nommés dans la soumission originale de l'entrepreneur].
- b) En ce qui concerne la relation entre les membres de la coentreprise, chaque membre accepte, déclare et atteste, selon le cas, que :
  - i) \_\_\_\_\_ a été nommé en tant que « membre représentant » de la coentreprise et est pleinement habilité à intervenir à titre de mandataire de chacun des membres de cette coentreprise pour ce qui est de toutes les questions se rapportant au présent contrat;
  - ii) en signifiant les avis au membre représentant, le Canada sera réputé les avoir signifiés également à tous les membres de la coentreprise;
  - iii) toutes les sommes versées par le Canada au membre représentant seront réputées avoir été versées à tous les membres.
- c) Tous les membres conviennent que le Canada peut, à sa discrétion, résilier le contrat en cas de conflit entre les membres lorsque, de l'avis du Canada, ce conflit nuit d'une manière ou d'une autre à l'exécution des travaux.
- d) Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution de ce contrat.
- e) L'entrepreneur reconnaît que toute modification dans la composition des membres de la coentreprise (c.-à-d. une modification du nombre de membres ou la substitution d'une autre personne morale à un membre existant) constitue une cession et est assujettie aux dispositions des Conditions générales.



- f) L'entrepreneur reconnaît que, le cas échéant, toutes les exigences contractuelles relatives aux marchandises contrôlées et à la sécurité s'appliquent à chaque membre de la coentreprise.

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** *Le présent article sera supprimé si le soumissionnaire auquel on attribue le contrat n'est pas constitué en coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cet article sera complété à l'aide de l'information contenue dans sa soumission.*

## **Annexe A**

### **Énoncé des travaux**

Document séparé intitulé Annexe A – **Énoncé des travaux – Volet A**





## **Annexe A**

### **Énoncé des travaux**

Document séparé intitulé Annexe A – **Énoncé des travaux – Volet B**

**ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT**

La présente annexe décrit la base de paiement à l'entrepreneur pour l'achèvement satisfaisant des services décrits à l'**ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX (insérer volet A ou volet B lors de l'attribution du contrat)**.

**1.0 Coût des services de transition**

Conformément au tableau suivant, l'entrepreneur doit facturer les frais à SPC à l'achèvement satisfaisant (et à l'acceptation par SPC) des étapes des services de transition. Par souci de clarté, si la date d'exécution d'une étape de transition n'est pas respectée, le paiement n'est pas effectué tant que cette étape n'est pas achevée.

*Tableau 1 : Coûts des services de transition*

Description des étapes des services de transition	Date d'exécution des étapes de transition Date	Montant du paiement d'étape de la transition
1.		\$
2.		\$
3.		\$
4.		\$
5.		\$
6.		\$
7.		\$
8.		\$
9.		\$
10.		\$
11.		\$
12.		\$
13.		\$
14.		\$
15.		\$
<b>COÛT TOTAL DES SERVICES DE TRANSITION</b>		<b>\$</b>



## 2.0 Coût des services

La présente section détaille le coût des services respectifs pour les services de bureau de service du bureau de service d'entreprise (BSE) et du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF). Le coût des services est composé des éléments suivants :

- i. Frais de service variables
- ii. Rajustement des frais de service variables

### 2.1 Coût unitaire variable des services

Les services de bureau de service seront facturés à SPC en multipliant le volume mensuel de référence des services applicable par le coût unitaire variable des services applicable.

#### 2.1.1 Volume mensuel de référence des services

Les volumes mensuels de référence des services sont établis au début du contrat pour le BSE et le BSUF comme suit :

**Tableau 2 : Volumes mensuels de référence des services**

	Année 1	Année 2	Année 3	(facultatif) Années 4 à 7
Volume mensuel de référence des services du BSE	26 000	26 000	26 000	26 000
Volume mensuel de référence des services du BSUF	36 000	36 000	36 000	36 000

#### 2.1.2 Coût unitaire variable des services

Le tableau suivant présente le coût unitaire mensuel de service variable de l'entrepreneur pour le BSE et le BSUF respectivement :

**Tableau 3 : Coût unitaire mensuel variable des services**

	Année 1	Année 2	Année 3	(facultatif) Années 4 à 7
Coût unitaire mensuel variable des services du BSE	\$	\$	\$	\$
Coût unitaire mensuel variable des services du BSUF	\$	\$	\$	\$



### 2.1.3 Calcul des frais de service mensuels variables

Le tableau suivant présente les frais de service mensuels variables pour le BSE et le BSUF respectivement :

**Tableau 4 : Calcul des frais de service mensuels variables pour le BSE**

	Année 1	Année 2	Année 3	(facultatif) Années 4 à 7
Volume mensuel de référence des services du BSE	26 000	26 000	26 000	26 000
Coût unitaire variable des services du BSE	\$	\$	\$	\$
<b>Frais de service mensuels variables du BSE</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>

**Tableau 5 : Calcul des frais de service mensuels variables pour le BSUF**

	Année 1	Année 2	Année 3	(facultatif) Années 4 à 7
Volume mensuel de référence des services du BSUF	36 000	36 000	36 000	36 000
Coût unitaire variable des services du BSUF	\$	\$	\$	\$
<b>Frais de service mensuels variables du BSUF</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>

## 2.2 Rajustement des frais de service variables

La présente section présente les taux de rajustement des frais à appliquer lorsque le volume des services pour la période de mesure est supérieur ou inférieur à la marge de tolérance (+/- 5 % du volume mensuel de référence des services) pour chaque mois de la période de mesure.

Une fourchette d'écart de +/- 20 % des volumes mensuels de référence des services a été établie. Les volumes des services réels supérieurs ou inférieurs à la fourchette d'écart pendant trois mois consécutifs entraîneront un nouvel établissement du volume mensuel de référence des services, du coût unitaire mensuel de service variable et des rajustements des frais de service variables (FRA et CRR) pour le bureau concerné. Pour éviter toute ambiguïté, le déclenchement de la limite de dépassement n'aura pas d'incidence sur les FRA ou les CRR autrement calculés. Le nouvel établissement du volume mensuel de référence des services, du coût unitaire mensuel de service variable et des rajustements des frais de service variables (FRA et CRR) pour le bureau concerné est appliqué de manière prospective.



## 2.2.1 Rajustements des frais de service variables pour le bureau de service d'entreprise (BSE)

Les taux de rajustement des frais variables pour le BSE sont les suivants :

	Année 1	Année 2	Année 3	(facultatif) Années 4 à 7
Limite supérieure de dépassement (nombre de communications pendant le mois)	31 200	31 200	31 200	31 200
Taux unitaire des frais de ressources additionnelles (FRA)	\$	\$	\$	\$
Limite supérieure de la marge de tolérance (nombre de communications pendant le mois)	27 300	27 300	27 300	27 300
Volume de référence (nombre de communications pendant le mois)	26 000	26 000	26 000	26 000
Limite inférieure de la marge de tolérance (nombre de communications pendant le mois)	24 700	24 700	24 700	24 700
Taux unitaire des crédits pour ressources réduites (CRR)	\$	\$	\$	\$
Limite inférieure de dépassement (nombre de communications pendant le mois)	20 800	20 800	20 800	20 800

## 2.2.2 Rajustements des frais de service variables pour le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)

Les taux de rajustement des frais variables pour le BSUF sont les suivants :

**Tableau 7 : Rajustements des frais de service variables pour le BSUF**

	Année 1	Année 2	Année 3	(facultatif) Années 4 à 7
Limite supérieure de dépassement (nombre de communications pendant le mois)	43 200	43 200	43 200	43 200
Taux unitaire des frais de ressources additionnelles (FRA)	\$	\$	\$	\$
Limite supérieure de la marge de tolérance (nombre de communications pendant le mois)	37 800	37 800	37 800	37 800
Volume de référence (nombre de communications pendant le mois)	36 000	36 000	36 000	36 000
Limite inférieure de la marge de tolérance (nombre de communications pendant le mois)	34 200	34 200	34 200	34 200
Taux unitaire des crédits pour ressources réduites (CRR)	\$	\$	\$	\$



Limite inférieure de dépassement (nombre de communications pendant le mois)	28 800	28 800	28 800	28 800
---	--------	--------	--------	--------

## 2.3 Services professionnels

Pour la prestation de services professionnels, à la demande du Canada au moyen d'une autorisation de tâches délivrée de façon officielle, et en contrepartie de l'exécution satisfaisante de toutes les obligations de l'entrepreneur conformément au contrat, l'entrepreneur recevra les tarifs journaliers fermes tout compris suivants pour les travaux exécutés en vertu du présent contrat, taxes applicables en sus. Le tarif journalier ferme tout compris sera calculé au prorata pour les journées partielles.

Taux quotidien fixe						
	Catégorie de personnel	Contrat Période (trois ans)	Période d'option 1	Période d'option 2	Période d'option 3	Période d'option 4
001	Responsable de la relation client	\$	\$	\$	\$	\$
002	Gestionnaire de la prestation de services	\$	\$	\$	\$	\$
003	Analyste des affaires	\$	\$	\$	\$	\$
004	Gestionnaire de projet	\$	\$	\$	\$	\$
005	Spécialiste en continuité des activités et reprise après sinistre	\$	\$	\$	\$	\$
006	Agent de soutien de bureau de service	\$	\$	\$	\$	\$

### Catégories de ressources supplémentaires

Les taux quotidiens fermes tout compris pour les catégories de main-d'œuvre non mentionnées plus haut et qui sont nécessaires pour les travaux à effectuer « au fur et à mesure des besoins » conformément à l'article 7.2, Autorisation de tâches du contrat, seront négociés au fur et à mesure des demandes faites par l'autorité contractante. Les taux quotidiens fermes tout compris doivent être justes et raisonnables et l'entrepreneur doit prouver qu'ils ne sont pas plus élevés que les prix les plus bas pratiqués pour cette qualité et cette quantité de travail. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 ainsi que la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur. Les taux quotidiens fermes tout compris ne s'appliqueront qu'à l'autorisation de tâches pour laquelle ils ont été négociés, sauf s'ils sont intégrés au contrat en vertu d'une modification officielle au contrat publiée par l'autorité contractante.



## **ANNEXE C**

### **Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité – Volet A**

**Voir le document PDF ci-joint**



## **ANNEXE C**

### **Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité – Volet B**

**Voir le document PDF ci-joint**

## **ANNEXE D**



## OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

En plus des exigences énoncées à l'annexe A, l'entrepreneur est tenu de respecter les obligations suivantes en matière de protection de la vie privée pendant toute la durée du contrat :

### DONNÉES PERSONNELLES

#### 1.0 INTERPRÉTATION

- i. Dans le contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent :
  - (a) « conditions générales » désigne les conditions générales qui font partie du contrat;
  - (b) « renseignements personnels » désigne des renseignements collectés ou générés dans le cadre de l'exécution des travaux, concernant un individu identifiable, y compris les types d'information spécifiquement décrits dans la *Loi sur la protection de la vie privée*, L.R. 1985, c. P-21; et comprend tout Identificateur anonyme persistant qui est associé au justificatif d'identité d'un utilisateur et à l'adresse IP de l'utilisateur. Pour plus de certitude, les demandes d'authentification et les réponses contenant ces divers éléments de données doivent être traitées comme des renseignements personnels;
  - (c) « dossier » désigne tout exemplaire papier ou toute donnée sous forme lisible par machine comprenant des renseignements personnels;
  - (d) « utilisateur » désigne un utilisateur autorisé de la solution de gestion des vulnérabilités d'entreprise (nom du service).
- ii. Les mots et expressions définis dans les conditions générales et utilisés dans les présentes dispositions relatives aux renseignements personnels ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales.
- iii. En cas de divergence entre les conditions générales et les présentes dispositions relatives aux renseignements personnels, les dispositions pertinentes relatives aux renseignements personnels l'emportent.
- iv. Ces dispositions ne s'appliquent qu'à l'information recueillie ou produite pendant l'exécution des travaux.

#### 2.0 PROPRIÉTÉ ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES DOSSIERS

- i. L'entrepreneur reconnaît qu'il n'a aucun droit sur ces renseignements personnels ou dossiers et que ces derniers appartiennent au Canada. Sur demande, l'entrepreneur doit mettre les renseignements personnels et les dossiers à la disposition du Canada dans un délai de deux jours ouvrables du gouvernement fédéral lorsque les données se trouvent dans le (nom du service) et dans un délai de cinq jours ouvrables du gouvernement fédéral lorsque les données doivent être récupérées sur un support de sauvegarde hors site pour être remises dans un format accepté par le Canada.
- ii. Dans le cadre de ce contrat, l'entrepreneur sera responsable de la gestion et de la sauvegarde des renseignements personnels qu'il aura recueillis ou produits pour le compte du Canada. Pour exécuter les travaux, l'entrepreneur aura accès à des renseignements personnels d'utilisateurs ou en recueillera.
- iii. Utilisation des renseignements personnels
  - i. L'entrepreneur convient de créer, d'envoyer, de recueillir, de recevoir, de gérer, de consulter, d'utiliser, de conserver et de disposer des renseignements personnels et des



dossiers uniquement pour exécuter les travaux conformément au contrat, à moins que le Canada ne l'autorise autrement par écrit.

- ii. L'entrepreneur ne doit pas appliquer de techniques telles que l'interconnexion, les références croisées, la prospection de données ou le jumelage de données provenant de plusieurs sources aux renseignements personnels recueillis dans le cadre des travaux, à moins d'une autorisation écrite à l'effet contraire de la part de l'autorité contractante.

### 3.0 COLLECTE ET DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- i. Si l'entrepreneur doit obtenir des renseignements personnels d'un tiers dans le cadre des travaux, il ne doit recueillir que les renseignements personnels lui permettant d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit recueillir les renseignements personnels auprès de l'individu concerné et l'informer (au moment de la collecte ou préalablement) de ce qui suit :
  - (a) du fait que les renseignements personnels sont recueillis au nom du Canada et lui seront transmis;
  - (b) des fins auxquelles les renseignements personnels sont destinés;
  - (c) du fait que la divulgation des renseignements personnels est volontaire ou, lorsqu'une exigence juridique demande que soient divulgués les renseignements personnels, de la nature de cette exigence juridique;
  - (d) des conséquences, le cas échéant, de refuser de fournir les renseignements;
  - (e) du fait que l'individu a le droit de consulter et de corriger les renseignements personnels le concernant;
  - (f) du fait que les renseignements personnels feront partie d'un fichier de renseignements personnels particulier (au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*), et de l'information concernant l'institution fédérale qui gère le fichier de renseignements personnels, si l'autorité contractante a fourni ces renseignements à l'entrepreneur.
- ii. L'entrepreneur, ses sous-traitants et leurs employés respectifs doivent s'identifier auprès des individus desquels ils recueillent des renseignements personnels et leur donner le moyen de vérifier qu'ils sont autorisés à recueillir les renseignements personnels conformément à un contrat passé avec le Canada.
- iii. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels.
- iv. Si, au moment de la collecte de renseignements personnels auprès d'un individu, l'entrepreneur soupçonne que cet individu n'est pas en mesure de consentir à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, l'entrepreneur doit demander des directives à l'autorité contractante.
- v. L'entrepreneur n'a pas le droit de recueillir des renseignements personnels par téléphone à moins que l'autorité contractante ne le demande. L'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels ou un texte dans le cas de la collecte de renseignements personnels par téléphone. L'entrepreneur ne peut utiliser le formulaire ou le texte sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante. Il doit aussi obtenir le consentement de l'autorité contractante avant de modifier le formulaire ou le texte.
- vi. L'entrepreneur n'a pas le droit de divulguer ni de transférer de renseignements personnels, sauf s'il doit le faire pour s'acquitter de ses obligations en vertu du contrat ou s'il en reçoit l'instruction par écrit de la part de l'autorité contractante.



- vii. S'il reçoit une demande de divulgation de renseignements personnels à des fins non autorisées en vertu du contrat ou s'il apprend que cette divulgation pourrait être obligatoire en vertu de la loi, l'entrepreneur doit en aviser immédiatement l'autorité contractante, mais ne doit pas divulguer les renseignements personnels tant qu'il n'en a pas reçu l'instruction écrite de la part de l'autorité contractante.
- viii. L'entrepreneur doit s'assurer que la conception et le fonctionnement de son interface utilisateur permettent au gouvernement du Canada de répondre à ses exigences en matière de protection des renseignements personnels afin de déterminer l'objectif de la collecte de renseignements personnels et d'informer les individus de cet objectif et des manières dont les renseignements personnels seront utilisés.

#### 4.0 EXACTITUDE, CONFIDENTIALITÉ ET INTÉGRITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- i. L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements personnels fournis par le Canada demeurent exacts, complets et à jour. L'entrepreneur doit protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :
  - (a) ne pas utiliser de données d'identification personnelle (p. ex., le numéro d'assurance sociale) pour lier plusieurs bases de données qui comprennent des renseignements personnels recueillis ou produits dans le cadre des travaux, sauf indication contraire du Canada;
  - (b) isoler tous les renseignements personnels et les dossiers qu'il tient pour le compte du Canada de l'information qui appartient à l'entrepreneur et de ses propres dossiers, ainsi que de l'information et des dossiers de ses clients;
  - (c) ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers qu'aux personnes qui en ont besoin aux fins d'exécution des travaux (p. ex., en utilisant des mots de passe ou un accès biométrique);
  - (d) donner de la formation à toute personne à laquelle l'entrepreneur donne accès aux renseignements personnels concernant l'obligation d'assurer la confidentialité et de ne l'utiliser qu'aux fins d'exécution des travaux. L'entrepreneur doit donner cette formation avant d'autoriser l'accès aux renseignements personnels et préparer à cet effet un dossier accessible à l'autorité contractante, sur demande;
  - (e) à la demande de l'autorité contractante, demander aux personnes devant avoir accès aux renseignements personnels d'accepter, par écrit (sous une forme approuvée par l'autorité contractante), leurs responsabilités en matière de confidentialité des renseignements personnels, avant de leur y donner l'accès;
  - (f) garder un registre de toutes les demandes faites par le Canada au nom d'un individu pour la révision de ses renseignements personnels et toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions concernant les renseignements personnels (que les demandes soient faites directement par un individu ou par le Canada au nom d'un individu). Tout dossier qui a fait l'objet d'une mesure administrative, y compris une demande de correction, doit être conservé pendant au moins deux ans, tel qu'indiqué à l'article 4 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* (DORS/83-508);
  - (g) joindre une note à tout dossier qu'un individu a demandé de corriger, mais que l'entrepreneur a décidé, pour quelque raison que ce soit, de ne pas corriger. Lorsque cela se produit, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante de la correction demandée et des raisons de l'entrepreneur de ne pas l'effectuer. Si l'autorité contractante demande que la correction soit effectuée, l'entrepreneur a l'obligation de le faire;



- (h) tenir un registre de la date et de l'auteur de la dernière mise à jour de chaque dossier;
- (i) maintenir un journal de vérification électronique qui enregistre tous les accès et toutes les tentatives d'accès des dossiers électroniques. Le journal de vérification doit être dans un format qui peut être lu par l'entrepreneur et le Canada en tout temps et doit faire état de la date, de l'heure et de l'auteur de toutes les mises à jour de chaque dossier;
- (j) sécuriser et contrôler l'accès à tous les dossiers papier; cela comprend la tenue d'un dossier de toutes les modifications et mises à jour apportées à des dossiers papier pendant au moins deux ans, tel qu'indiqué à l'article 4 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* (DORS/83-508).
- (k) Plan de gestion des renseignements personnels (PGRS)  
L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de la protection des renseignements personnels au cours de la phase 1 de préparation opérationnelle (consulter l'annexe\_\_ Énoncé des travaux général).

## 5.0 SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- i. Dans la mesure où des renseignements personnels sont stockés dans les systèmes de l'entrepreneur ou dans les renseignements ou dossiers qu'il doit manipuler (recueillir, conserver, utiliser, divulguer et supprimer), l'entrepreneur doit, en tout temps, protéger les renseignements personnels en prenant toutes les mesures de sécurité administratives, matérielles et techniques qui sont nécessaires pour en assurer l'intégrité et la confidentialité. Ces mesures doivent être approuvées par le Canada. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :
  - (a) stocker les renseignements personnels sous format électronique et instaurer des mécanismes de contrôle appropriés pour l'accès au système ou à la base de données où sont stockés les renseignements personnels en conformité avec les exigences relatives à la sécurité énoncées à l'appendice B de l'annexe A;
  - (b) ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers au moyen de mots de passe ou autres mécanismes de contrôle d'accès qu'à ceux qui le requièrent aux fins de l'exécution des travaux;
  - (c) voir à ce que les employés ayant accès au système détiennent une cote de sécurité appropriée. Le Canada détermine quelle cote est nécessaire, conformément à la LVERS;
  - (d) ne pas confier à un tiers (y compris un affilié) le stockage électronique des renseignements personnels sans l'autorisation préalable et écrite de l'autorité contractante et qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ait été réalisée;
  - (e) protéger les renseignements personnels transmis, traités ou stockés par l'entrepreneur de façon appropriée compte tenu de la nature délicate de ces renseignements;
  - (f) mettre en œuvre toute mesure de sécurité ou de protection raisonnable exigée par le Canada de temps à autre, comme une autorisation de tâche ou une demande de modification (selon les besoins);
  - (g) aviser immédiatement l'autorité contractante de toute infraction à la sécurité ou à la protection des renseignements, par exemple, chaque fois qu'un individu non autorisé obtient l'accès aux renseignements personnels.



- ii. L'obligation de l'entrepreneur à l'égard de la protection des renseignements personnels se poursuit même après la réalisation ou la résiliation du contrat, dans la mesure prévue par la loi.
- iii. L'entrepreneur doit indiquer tous les endroits physiques et géographiques où les renseignements personnels lisibles par machine sont conservés (p. ex., l'emplacement des serveurs qui hébergent des bases de données contenant des renseignements personnels), y compris les copies de sauvegarde.
- iv. L'entrepreneur doit fournir une liste de tous les emplacements où les copies de documents contenant des renseignements personnels sont conservées.
- v. Il doit fournir une liste de toutes les personnes auxquelles il a donné l'accès aux renseignements personnels ou aux dossiers ainsi que leur niveau de cote de sécurité.

## 6.0 PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES STOCKÉES DANS LES BASES DE DONNÉES

- i. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les bases de données contenant les renseignements liés aux travaux se trouvent au Canada.
- ii. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées les données liées au contrat, pour que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique) et répondre aux exigences de cet article.
- iii. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les données liées au contrat soient traitées uniquement au Canada.
- iv. Malgré les dispositions des conditions générales relatives à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction donnant accès aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

## 7.0 DÉSIGNATION D'UN AGENT DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

L'entrepreneur doit désigner un agent de protection de la vie privée au sein de son organisation, qui sera responsable de la protection des renseignements personnels et agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant les renseignements personnels et les dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de cette personne à l'autorité contractante dans un délai de dix (10) JOGF après l'attribution du contrat.

## 8.0 OBLIGATION DE PRÉSENTER DES RAPPORTS TRIMESTRIELS

Dans un délai de trente (30) jours civils après la fin de chaque trimestre (janvier-mars; avril-juin; juillet-septembre; octobre-décembre), l'entrepreneur doit présenter ce qui suit à l'autorité contractante :

- i. une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (p. ex., un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur);
- ii. une description de tous les changements apportés aux logiciels, aux contrôles d'accès et aux procédures opérationnelles – ceux qui pourraient avoir des répercussions sur la protection des renseignements personnels;
- iii. une liste des corrections apportées aux renseignements personnels à la demande du Canada au nom d'un individu concerné (comprenant le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée);
- iv. les détails de toute plainte reçue d'individus concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur;



- v. une liste détaillée de tous les cas d'atteinte à la vie privée ou à la sécurité;
- vi. une copie (dans un format électronique convenu par l'autorité contractante et l'entrepreneur) de l'ensemble des renseignements personnels conservés électroniquement par l'entrepreneur.



## **Annexe E**

### **Information sur la sécurité de la chaîne d’approvisionnement (ISCA)**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Annexe E - Information sur la sécurité de la chaîne d’approvisionnement (ISCA)**



## **Annexe F**

### **Exigences en matière d'accessibilité des TIC**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Annexe F - Exigences en matière d'accessibilité des TIC**



## **Annexe G**

### **Calendrier des jalons**

**(à insérer lors de l'attribution du contrat sur la base de l'offre retenue)**



## **PIÈCE JOINTE 2.1**

### **Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 2.1 - Instructions uniformisées de SPC**



## **PIÈCE JOINTE 3.1**

### **BARÈME DE PRIX**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 3.1 - Volet A - Barème de prix**



## **PIÈCE JOINTE 3.2**

### **BARÈME DE PRIX**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 3.2 - Volet B - Barème de prix**



## **PIÈCE JOINTE 4.1**

### **ÉVALUATION TECHNIQUE**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 4.1 - Volet A -Critères d'évaluation et modèle de soumission technique**



## **PIÈCE JOINTE 4.2**

### **ÉVALUATION TECHNIQUE**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 4.2 - Volet B - Critères d'évaluation et modèle de soumission technique**



## **PIÈCE JOINTE 5.1**

### **ÉVALUATION TECHNIQUE**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 5.1 -Modèle de réponse aux contrôles informatiques - Volet A**



## **PIÈCE JOINTE 5.2**

### **ÉVALUATION TECHNIQUE**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 5.2 -Modèle de réponse aux contrôles informatiques - Volet B**



## FORMULAIRE 1

FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	
<b>Dénomination sociale complète du soumissionnaire</b> <i>[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Il incombe aux soumissionnaires qui font partie d'une entreprise de désigner la bonne entreprise.]</i>	
<b>Représentant autorisé du soumissionnaire aux fins d'évaluation (p. ex. pour des précisions)</b>	<b>Nom</b>
	Titre
	Adresse
	Téléphone
	Télécopieur
<b>Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) du soumissionnaire</b> <i>[voir les Instructions uniformisées 2003]</i> <b>[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la soumission. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire sera déterminé en fonction de la dénomination sociale fournie plutôt qu'en fonction du NEA, et le soumissionnaire devra fournir le NEA qui correspond à la dénomination sociale du soumissionnaire.]</b>	
<b>Compétence relative au contrat :</b> Province canadienne qui aura la compétence juridique pour tout contrat subséquent, au choix du soumissionnaire (si différente de celle indiquée dans la demande de soumissions)	
<b>Anciens fonctionnaires</b>  Pour obtenir une définition d'« ancien fonctionnaire », voir la clause intitulée « Ancien fonctionnaire », dans la partie 2 de la demande de soumissions.	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini dans la demande de soumissions? Oui ____ Non ____  Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à l'article de la partie 2 de la DP, intitulé « Ancien fonctionnaire ».
	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? Oui ____ Non ____  Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à l'article de la partie 2 de la DP, intitulé « Ancien fonctionnaire ».



<b>Nombre d'équivalents temps plein</b> [Les soumissionnaires doivent indiquer le nombre total de postes équivalents temps plein qu'ils devraient créer et maintenir si le contrat leur était attribué. Ces renseignements sont fournis à titre d'information seulement et ne seront pas évalués.]	
<b>Niveau d'attestation de sécurité du soumissionnaire</b> <i>[Indiquer le niveau et la date d'attribution]</i> <b>[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le soumissionnaire.]</b>	
En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de soumissions en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la demande et que : 1. le soumissionnaire considère que lui-même et ses services sont en mesure de répondre aux exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions; 2. la soumission est valide pour la période indiquée dans la demande de soumissions; 3. tous les renseignements fournis dans la soumission sont complets, véridiques et exacts; 4. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier acceptera toutes les modalités déterminées dans les clauses du contrat subséquent comprises dans la demande de soumissions.	
<b>Signature du représentant autorisé du soumissionnaire</b>	



**FORMULAIRE D'ATTESTATION RELATIVE AU CODE DE CONDUITE**

<b>Adresse de courriel/E-mail Address :</b>
<b>Ministère/Department :</b>
<b>Dénomination sociale complète du fournisseur/Complete Legal Name of Supplier</b>
<b>Adresse du fournisseur/Supplier Address</b>
<b>NEA du fournisseur/Supplier PBN</b>
<b>Request for Proposal Number Numéro de la demande de proposition</b>
<b>Membres du conseil d'administration (Utiliser le format Prénom, Nom) Conseil d'administration (utiliser ce format : prénom et nom)</b>
<b>1. Membre/Director</b>
<b>2. Membre/Director</b>
<b>3. Membre/Director</b>
<b>Autres Membres/Additional Directors :</b>

**FORMULAIRE 3****FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHE**

FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHE (AT)					
ENTREPRENEUR :		N° DE CONTRAT :			
N° D'ENGAGEMENT :		CODE FINANCIER :			
N° DE TÂCHE : (MODIFICATION) :		DATE D'ATTRIBUTION :		RÉPONSE REQUISE D'ICI LE :	
1. ÉNONCÉ DES TRAVAUX (ACTIVITÉS DE TRAVAIL ET PRODUITS LIVRABLES) :					
VOIR CI-JOINT L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX ET LES ATTESTATIONS REQUISES.					
2. PÉRIODE DES SERVICES :		DU (DATE) :		AU (DATE) :	
3. EMPLACEMENT DES TRAVAUX :					
4. EXIGENCES EN MATIÈRE DE DÉPLACEMENTS :					
5. EXIGENCES LINGUISTIQUES :					
6. AUTRES CONSIDÉRATIONS/CONTRAINTES :					
7. NIVEAU D'ATTESTATION DE SÉCURITÉ EXIGÉ POUR LE PERSONNEL DE L'ENTREPRENEUR :					
CATÉGORIE DE LA RESSOURCE	NOM DE LA RESSOURCE PROPOSÉE	N° DE DOSSIER DE SÉCURITÉ DE TPSGC	TARIF JOURNALIER	NOMBRE ESTIMATIF DE JOURS	COÛT TOTAL
COÛT ESTIMATIF					
TPS					
COÛT TOTAL DE LA MAIN-D'ŒUVRE					
COÛT DE DÉPLACEMENT ESTIMATIF (CONFORMÉMENT AUX LIGNES					
COÛT TOTAL ESTIMATIF					
8. SIGNATAIRE AUTORISÉ :					
Nom, titre et signature de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur		Entrepreneur (signature)		Date :	
Nom, titre et signature de Personne autorisée à signer au nom de SPC – Autorité contractante		ARF-SPC – Autorité contractante (signature)		Date :	
Vous êtes tenu de vendre à sa Majesté la Reine du chef du Canada, conformément aux conditions énoncées dans le présent document, mentionnées dans le présent document ou jointes à celui-ci, les services énumérés dans le présent document et dans toute feuille jointe, au prix indiqué.					