



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Système de gestion de l'apprentissage et services connexes
Numéro du concours :	DC-2020-CD-08
Date et heure limites :	4 décembre 2020 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Conseillère en approvisionnement 604-638-8345 procurement@destinationcanada.com

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

SECTION A – INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme (CCT), une société d'État fédérale qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), est l'organisme national de marketing touristique du Canada. DC soutient l'industrie touristique du Canada :

- en veillant à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme;
- en faisant la promotion du Canada comme destination touristique de choix;
- en favorisant les relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires pour ce qui est du tourisme au Canada;
- en fournissant des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires.

Leaders d'opinion du tourisme au pays, nous facilitons l'harmonisation des stratégies entre nos partenaires de marketing provinciaux et territoriaux, nos partenaires gouvernementaux et les autres acteurs du secteur.

Nous cherchons à offrir et à inspirer non seulement du marketing de contenu qui soit ambitieux, pertinent et cohérent, mais aussi d'autres actions économiquement avantageuses dans l'ensemble du secteur canadien du tourisme et du voyage. Notre objectif est d'aider les entreprises du pays ainsi que leurs employés et les collectivités où elles se trouvent à profiter d'une prospérité durable dans un écosystème dynamique qui leur donnera les moyens de surpasser constamment les attentes des voyageurs.

Déployée en collaboration avec nos partenaires de l'industrie et du gouvernement, notre mission est axée sur la recherche de pointe, des stratégies de marketing éclairées et des récits inspirants qui mettent le voyageur à l'avant-plan. Notre matière première, ce sont les milieux naturels et les espaces bâtis de notre beau et grand pays, de même que les gens, les cultures et l'esprit d'entrepreneuriat qui le caractérisent. Nous misons directement sur l'énergie, la créativité et l'intelligence de nos employés et de nos partenaires. Le monde est notre terrain de jeu. La concurrence y est certes vive, mais en travaillant tous ensemble, elle pourra s'avérer des plus enrichissantes pour notre pays.

Nous croyons au pouvoir transformateur du tourisme et sommes convaincus que c'est la diversité, première richesse du Canada, qui touche le plus les voyageurs. C'est pourquoi nous sommes résolus à agir comme champions de l'inclusion avec notre personnel, sur notre lieu de travail et dans nos interactions avec nos partenaires comme avec les voyageurs.

Pour en savoir plus, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

A.1 Objet et intention

L'objet de cette demande de propositions avec négociations (**DDPN**) est de solliciter des propositions pour la mise en œuvre d'un système de gestion de l'apprentissage (SGA) pour le Programme des spécialistes du Canada (PSC) de Destination Canada. Les propositions devront aussi contenir une offre de services continus pour le développement du SGA.

Ce système sera utilisé par DC pour former des professionnels des voyages certifiés partout dans le monde (des spécialistes du Canada) et leur fournir des informations utiles sur le marché touristique du Canada qui les aideront à mieux vendre les expériences canadiennes à leurs clients.

Voici en bref les principales exigences de DC pour le SGA :

- Une plateforme d'apprentissage autonome en ligne, d'abord conçue pour les appareils mobiles.
- La possibilité pour les apprenants de s'inscrire et d'utiliser la plateforme de manière autonome.
- Un cadre d'apprentissage reposant en grande partie sur du contenu vidéo.
- Une interface intégrant les principales langues des onze marchés cibles de DC (Canada, Chine, Inde, Japon, Mexique, Corée du Sud, Australie, France, Allemagne, Royaume-Uni

et États-Unis), soit l'anglais, le mandarin, le hindi, le japonais, l'espagnol, le coréen, le français et l'allemand.

- Une expérience d'apprentissage conviviale et moderne qui comprend des fonctions exemplaires comme :
 - estimation du temps de complétion des cours;
 - filtres;
 - mots-clés.
- La possibilité de créer des mots-clés pour les associer à certains cours, et de filtrer les leçons selon ces balises (comme les types de contenu, les marchés ou la langue).
- Une plateforme d'administration qui permet à DC de facilement téléverser, modifier et organiser le matériel pédagogique (sans formation poussée).
- Un mécanisme de production de rapports qui génère facilement les données clés au sujet du SGA, notamment :
 - le nombre de personnes ayant terminé un cours pendant une période donnée, selon le marché et la langue;
 - la liste des personnes qui n'ont pas progressé pendant une période donnée;
 - la progression moyenne des apprenants, quel que soit le contenu utilisé;
 - tout autre type de rapport qui aiderait DC à maintenir l'intérêt des apprenants et à mesurer l'efficacité du système et de son contenu.
- La possibilité d'assigner aux apprenants un niveau et de classer le contenu des cours selon cette échelle.

Un même soumissionnaire doit pouvoir répondre à toutes les exigences suivantes :

1. Concevoir, planifier et programmer la mise en œuvre.
2. Créer le SGA et téléverser le matériel initial d'apprentissage sur la plateforme.
3. Offrir des services à chaque étape du processus de mise en œuvre, notamment de la formation pour les membres du personnel de DC qui s'occuperont de la plateforme.
4. Assurer des services de soutien, de maintenance et de formation permanents après la mise en œuvre.

Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

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

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

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

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

A.2 Durée du contrat

DC prévoit négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée maximale de cinq (5) ans avec option de prolongation annuelle, laissée à l'entière discrétion de DC, pour un mandat total n'excédant pas de plus de cinq (5) ans le contrat initial. DC ne prend pas d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'entrepreneur.

SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS

B.1 Évaluation selon les critères impératifs

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

B.2 Évaluation selon les critères souhaités

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

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

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 50 %

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités indiqués à la section E. Les propositions qui obtiennent une note d'au moins 60 % (la « note de passage ») pour cet élément d'évaluation comptant pour 50 % de la note finale seront ensuite évaluées selon la tarification proposée et les présentations ou démonstrations, entre autres critères.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 35 %

Après l'évaluation de la tarification proposée, DC pourrait limiter les évaluations subséquentes à un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés »). Seules les propositions des soumissionnaires présélectionnés passeront à l'évaluation en fonction des présentations ou démonstrations.

B.2.3 Présentations ou démonstrations (section G) 15 %

TOTAL 100 %

B.2.4 Négociations

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

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

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante au plus tard à la date et l'heure limites (la « date limite »), fixées au **4 décembre 2020 à 14 h (HP)**.

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

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

B.3.2 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au **13 novembre 2020 à 14 h (HP)** pour poser des questions par courriel à l'autorité contractante. Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

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

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

B.3.3 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (la « déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le 30 novembre 2020 à 14 h (HP).

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

B.3.4 Instructions

Envoyez votre soumission, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à procurement@destinationcanada.com en indiquant « **DDPN DC-2020-CD-08, Système de gestion de l'apprentissage et services connexes – CONFIDENTIEL** » à la ligne d'objet du courriel. Les renseignements suivants doivent également figurer dans chaque message :

- le nom de l'entreprise;
- le nom et le poste de la personne-ressource;
- les numéros de téléphone, de cellulaire et de télécopieur ainsi que l'adresse courriel de la personne-ressource;

- les sections ou articles de la DDPN visés, s'il y a lieu.

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

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

B.4.1 Formulaires de réponse de la DDPN

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

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

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente DDPN établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent indiquer sans détour et en détail comment ils satisfont aux critères énoncés. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros d'article ou de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros d'article ou de section applicables pourraient ne pas être évaluées.

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

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

B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

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

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

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Contexte

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

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

La stratégie de Destination Canada mise sur les marchés étrangers où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui fournissent le meilleur rendement du capital investi. DC mène des activités dans 11 marchés géographiques cibles : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Chine, la Corée du Sud, les États-Unis, la France, l'Inde, le Japon, le Mexique et le Royaume-Uni.

Dans le cadre de sa mission de promouvoir le Canada aux quatre coins du monde, DC met à jour le Programme des spécialistes du Canada (PSC), qui sert à former les professionnels des voyages du monde entier et à leur donner des outils de marketing pour vendre les expériences canadiennes à leurs clients.

Actuellement, il y a environ 15 000 spécialistes qui ont terminé le PSC.

C.2 Objectif

L'objectif de DC est d'obtenir un système intégré et infonuagique de gestion de l'apprentissage qui répond aux besoins actuels et futurs du PSC. Ce programme a pour but de fournir aux spécialistes des professionnels des voyages du contenu stimulant et axé sur la marque, dans des formats conviviaux (surtout vidéo). L'apprentissage sera fait sur une base formative plutôt que sommative. Le programme de formation constitue une partie du système, qui doit être intégré à un programme de marketing par courriel et un site Web sur lequel seront publiés du contenu de marketing et des articles. Ces trois systèmes doivent être reliés, conformément aux trois étapes du parcours d'un spécialiste : formation, vente et promotion. Il faudra aussi que le contenu (cours, courriels de marketing et mesures incitatives) soit mis à jour en continu pour que la plateforme demeure pertinente après la phase initiale de formation.

C.3 Portée des travaux

Obligations de l'entreprise :

1. Fournir un système de gestion de l'apprentissage qui satisfait aux exigences définies à l'article C.4 (« Exigences pour le système de gestion de l'apprentissage »), dont l'interface est personnalisée conformément aux exigences relatives à la marque de DC, et qui peut être intégré au site du PSC et au programme de marketing par courriel.
2. Fournir un soutien continu à la mise en œuvre, à mesure qu'évolue le PSC, en épaulant à titre de partenaire le chargé de projet de DC responsable du PSC qui s'occupera de la mise à jour du contenu, des caractéristiques et des fonctions.
3. Soutenir les demandes pour de nouvelles caractéristiques et fonctions de DC et l'aider à évaluer la complexité de ces fonctions et à établir un cadre de travail pour leur mise en œuvre, ou suggérer à DC des fonctions similaires qui seraient plus simples à mettre en œuvre, selon les capacités logicielles de l'entrepreneur.

C.4 Exigences pour le système de gestion de l'apprentissage

C.4.1 Exigences pour les fonctions initiales

Voici les fonctions exigées pour le SGA au moment de son lancement :

Système	
A	Plateforme d'apprentissage autonome, accessible sous la forme d'un site Web avant tout conçu pour les appareils mobiles.
B	Possibilité d'intégrer la plateforme au site Web de DC consacré au PSC (qui sera conçu avec Drupal).
C	Expérience d'apprentissage formative dont les expériences pourraient inclure : a) Test à la moitié du cours b) Éléments interactifs c) Jeux
D	Plateforme compatible avec les navigateurs communs (Chrome et Edge) et les appareils disponibles dans tous les marchés cibles de DC. Doit fonctionner sur Mac et PC.
E	Possibilité d'inclure du contenu d'apprentissage vidéo, en plus du texte et des images (jpg, pdf, gif, mov, etc.).
Administration	
F	Plateforme d'administration qui permet à DC de facilement publier et gérer le matériel d'apprentissage (sans besoin d'une formation poussée). a) Différents niveaux de droits d'administrateur : contributeur, rédacteur, éditeur. b) Système d'administration en anglais.
G	Gestion des apprenants à même le système, notamment la modification de l'information de leur compte, de leur mot de passe et de la liste des cours qu'ils ont suivis.
H	Gestion générale de tous les utilisateurs selon les informations de leur compte, comme leur dernière connexion au système.
Sécurité	
I	Données préférablement stockées au Canada, au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne.
J	Production gratuite d'un rapport d'audit SOC1 ou SOC2 chaque année.
Interface utilisateur	
K	Possibilité pour les apprenants de s'inscrire et d'utiliser la plateforme de manière autonome.
L	Possibilité pour les utilisateurs d'indiquer eux-mêmes leur pays au moment de s'inscrire, ce qui déterminera la langue d'affichage du site et le contenu auquel ils auront accès.
M	Adaptation du site selon les langues parlées dans les onze marchés cibles de DC : anglais, mandarin, hindi, japonais, espagnol, coréen, français et allemand.
N	Expérience d'apprentissage conviviale et moderne qui comprend des fonctions exemplaires comme : a) Affichage de l'estimation du temps nécessaire pour finir les cours. b) Interface utilisateur intuitive et sobre.
O	Processus automatique (sans l'intervention de l'équipe des TI) de changement de mot de passe en cas d'oubli.

Rapports	
P	<p>Possibilité de produire des rapports contenant des données clés, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre de personnes ayant terminé un cours pendant une période donnée, selon le marché et la langue. b) Liste des personnes qui n'ont pas progressé pendant une période donnée. c) Progression moyenne des apprenants, quel que soit le contenu utilisé. d) Tout autre type de rapport qui aiderait DC à maintenir l'intérêt des apprenants et à mesurer l'efficacité du système et de son contenu.

C.4.2 Exigences pour les fonctions futures

Voici les fonctions exigées pour le SGA après son lancement (elles seront mises en place au fil de l'évolution du PSC) :

Intégration	
A	<p>Possibilité d'intégration avec d'autres composantes de la plateforme, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Connexion unique – Un utilisateur déjà connecté au site qui héberge la plateforme n'a pas à se connecter en plus à celle-ci. b) Courriels automatiques – L'envoi automatique de courriels de rappel aux apprenants, que ce soit directement ou au moyen du programme de courriels. c) Intégration des données – L'extraction programmée de groupes de données du SGA au moyen d'un appel d'API, pour que ces groupes soient utilisés dans d'autres systèmes. Exemple : pour connaître le nombre d'apprenants allemands qui ont terminé un certain ensemble de cours pendant une période donnée.
B	Extraction automatique, au moyen d'un appel d'API, des renseignements (données d'utilisation, niveau ou autres données) sur un utilisateur connecté via l'infrastructure de connexion unique, afin qu'ils soient utilisés sur le site qui héberge la plateforme.
Système	
C	Possibilité pour les utilisateurs d'indiquer ou de graduer leur appréciation du contenu, appréciation dont la moyenne peut être vue par les administrateurs et les autres utilisateurs.
D	Possibilité pour les utilisateurs de transmettre sur les médias sociaux des liens menant au contenu.
E	<p>Ludification de l'apprentissage. Après le lancement, DC aimerait introduire des niveaux d'accomplissement. Il faudrait donc que le système permette l'attribution de points aux apprenants, points dont l'accumulation permettrait l'atteinte de niveaux. Ainsi, le contenu serait filtré selon le niveau des apprenants.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La progression de l'apprenant a une incidence sur son niveau. b) Les administrateurs peuvent manuellement attribuer des points aux utilisateurs pour tenir compte des activités extérieures qui contribuent à leur niveau. c) Le système permet aux administrateurs de gérer les points et le niveau des apprenants. d) Le système de points et de niveaux tient compte du temps passé. Par exemple, un utilisateur qui n'utilise pas la plateforme pendant un an pourrait voir son niveau abaissé.

F	Bibliothèque de contenu qui peut être utilisée pour organiser et transmettre du contenu dans un contexte autre que celui de l'apprentissage.
G	Fonction de recherche par mots-clés, étiquettes et filtres.
H	Possibilité d'utiliser la plateforme d'apprentissage dans d'autres services de l'organisation (pas seulement pour le PSC).
Interface utilisateur	
I	Fonction d'invitation à l'inscription par courriel disponible pour les utilisateurs qui veulent inviter un tiers sur la plateforme.
Administration	
J	Possibilité de faire le suivi de la progression des apprenants et de produire des rapports sur le sujet à l'intention tant des administrateurs, pour alimenter leur évaluation, que des apprenants eux-mêmes, pour maintenir leur intérêt.
K	Possibilité d'importer des groupes d'utilisateurs en provenance d'une autre base de données.
L	Possibilité de créer des mots-clés pour les associer à certains cours, et de filtrer les leçons selon ces balises (comme les types de contenu, les marchés ou la langue).

C.4.3 Exigences en matière d'hébergement

Voici les conditions générales relatives à l'hébergement :

A	Lieu d'hébergement : Il est préférable que les données soient stockées au Canada, au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne et qu'elles circulent le moins possible d'un pays à l'autre.
B	La solution requise est un système de logiciel-service (SaaS) basé sur l'infonuagique.
C	Redondance de l'alimentation électrique de l'infrastructure d'hébergement.
D	Redondance de l'accès aux données pour l'infrastructure d'hébergement.
E	Infrastructure fiable et évolutive pour le réseau et le serveur, capable de traiter 200 sessions simultanément sans dégradation du service. Une bande passante de 3 Mb/s ou plus, avec possibilité de rafales pour élargir la bande passante.
F	Temps disponible minimum de 99,5 %.
G	Temps de chargement des pages ne dépassant pas 2 secondes.

C.5 Produits livrables et échéancier

C.5.1 L'entrepreneur fournira les éléments livrables selon l'échéancier ci-dessous :

Mois suivant la signature du contrat	Étape
Mois 0	Signature du contrat * Plan de projet de l'entrepreneur pour la livraison initiale d'un SGA intégré.
Mois 1 et 2	Mise en œuvre du SGA comprenant toutes les caractéristiques exigées pour le lancement (voir article C.4), dont l'intégration au site Web du PSC de DC et au logiciel de gestion des courriels du PSC. Formation des employés de DC sur l'administration de la plateforme d'apprentissage. Téléversement de ressources d'apprentissage par l'entrepreneur et soutien pour les essais d'acceptation par l'utilisateur de DC. L'entrepreneur fournira son aide pour ces essais et apportera les corrections nécessaires.

Mois 3 à 6	Garantie de la mise en œuvre du SGA et de l'intégration au site Web du PSC de DC et au logiciel de gestion des courriels du PSC. Durant cette période, tout bogue et toute lacune devront être corrigés sans frais supplémentaires dans le cadre de la garantie des produits. Les caractéristiques supplémentaires ajoutées après les essais d'acceptation par l'utilisateur ne seront pas couvertes par cette garantie.
Mois 3 à 36	Soutien continu du SGA, ce qui comprend l'évaluation et la planification de nouvelles caractéristiques ou de nouveaux contenus.

* Le plan de projet sera élaboré et partagé avec DC à l'aide de Microsoft Project ou d'un outil de gestion de projet similaire. Il doit présenter toutes les grandes étapes du projet, du lancement jusqu'à la conclusion, et indiquer tous les cas où les ressources de DC seront requises, en précisant les délais d'approbation. DC demande qu'une période de deux (2) semaines soit prévue à la fin de la mise en œuvre pour les essais d'acceptation par l'utilisateur.

C.5.2 Tout au long du projet, l'entrepreneur produira des rapports hebdomadaires sur l'état d'avancement du projet en regard du plan.

C.6 Approche et méthodologie

DC cherche un partenaire qui saura collaborer avec elle pour concevoir et définir la solution, tout en travaillant de façon autonome pour la mise en œuvre. L'entrepreneur devra nommer un gestionnaire de projet qui coordonnera le travail de son équipe durant la mise en œuvre ainsi que la réception de demandes futures. Cette personne peut être le gestionnaire de compte de l'entrepreneur, ou s'y ajouter.

DC n'a pas l'habitude d'utiliser la méthodologie agile pour ses projets, mais aimerait intégrer des concepts de gestion logicielle moderne à la structure de ce programme, à savoir des périodes d'amélioration récurrentes consacrées à évaluer l'efficacité des versions antérieures dans l'optique d'améliorer le produit. Elle cherche donc un partenaire qui saura l'aider à suivre et à mener à bien le projet de manière efficace en adoptant la méthodologie agile.

C.7 Normes de rendement et mesure de la qualité

DC effectuera des essais d'acceptation par l'utilisateur avant le déploiement du SGA pour vérifier l'atteinte des critères de rendement et de qualité et des autres exigences.

La qualité et le rendement seront évalués en fonction de l'accord sur les niveaux de service (ANS) dont auront convenu les deux parties lors des négociations. L'entrepreneur doit régler sans délai tout problème de rendement soulevé. Si le processus révèle de graves préoccupations quant au rendement, l'entrepreneur peut être tenu de travailler avec DC pour mettre en œuvre un plan d'amélioration du rendement.

C.8 Responsabilités et soutien de DC

DC désignera un chargé de projet qui :

- (a) traitera les demandes entrantes et sortantes et la correspondance;
- (b) servira de gestionnaire de la relation avec le fournisseur auprès du gestionnaire de compte de l'entrepreneur et veillera à ce que les projets et les tâches soient réalisés selon les délais, le budget et la portée prévus;

- (c) transmettra tout le contenu, tous les éléments graphiques et toutes les ressources nécessaires pour la mise en forme et l'alimentation du SGA;
- (d) transmettra le plan de formation, les vidéos et le matériel d'apprentissage écrit;
- (e) transmettra toutes les traductions requises dans toutes les langues prises en charge;
- (f) prévoira des appels de mise au point réguliers et des réunions ou des conférences téléphoniques consacrées à des projets précis, au besoin;
- (g) réalisera des évaluations annuelles du rendement pour vérifier que la qualité des services fournis par l'entrepreneur est conforme aux attentes.

C.9 Gestion de compte et responsabilité de l'entrepreneur

L'entrepreneur fournira une personne-ressource principale (le « gestionnaire de compte ») qui gèrera le compte de DC. Cette personne doit veiller à la continuité et à la disponibilité constante de l'équipe de gestion et des effectifs de mise en œuvre affectés au dossier de DC, et au maintien des niveaux de service applicables.

Le gestionnaire de compte doit s'occuper des tâches suivantes :

- (a) participer aux réunions par conférence téléphonique ou en personne (au siège social de DC à Vancouver, en Colombie-Britannique, ou à un endroit désigné par DC);
- (b) assigner ou endosser le rôle de gestionnaire de projet;
- (c) coordonner toutes les activités;
- (d) posséder l'expérience et les connaissances techniques requises pour effectuer et rehausser le travail et résoudre les problèmes sans délai;
- (e) être en mesure de relayer les problèmes aux échelons supérieurs sans délai;
- (f) répondre à toutes les demandes de soutien dans un délai d'un (1) jour ouvrable;
- (g) livrer tous les éléments, services et caractéristiques du SGA énoncés dans la section C, « Énoncé de travail »;
- (h) être disponible durant les heures de travail de DC, soit de 9 h à 17 h, heure du Pacifique.

C.10 Risques et contraintes

Les contraintes suivantes s'appliquent :

- L'entrepreneur doit assurer le lancement du système au plus tard le 26 avril 2021.
- Le SGA doit reposer sur un logiciel-service infonuagique.
- Le stockage des données au Canada, au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne est préférable.
- Le système doit s'intégrer au site Web du PSC de DC, qui sera créé avec Drupal.
- Le système doit s'intégrer à la plateforme de marketing par courriel de DC, Mailchimp.
- L'entrepreneur doit participer avec DC à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée durant le processus d'attribution du contrat.

C.11 Comptes rendus et communication

Obligations de l'entreprise :

1. Fournir un rapport hebdomadaire qui indique l'état d'avancement du projet et la portion du budget utilisée ainsi que tout risque ou problème important.
2. Tenir des réunions hebdomadaires (ou plus fréquentes, selon ce que déterminent DC et l'entrepreneur) entre le chargé de projet de DC et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur pour assurer une transmission régulière des nouvelles.

C.12 Remplacement du personnel

L'entrepreneur doit donner deux (2) semaines d'avis au chargé de projet de DC s'il survient un changement concernant le gestionnaire de compte ou tout autre employé principal affecté au compte. Si une substitution de personnel s'impose, l'entrepreneur est tenu de fournir sans délai un remplaçant possédant un niveau d'expérience égal ou supérieur à celui de la personne remplacée.

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

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

D.1 Critères impératifs

D.1.1 Le soumissionnaire a mis en œuvre un système de gestion de l'apprentissage dans les cinq (5) dernières années.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.2 Le soumissionnaire joindra un accord sur les niveaux de service (ANS) à sa proposition. Ce document doit faire état des délais de réponse, des délais de résolution selon la gravité du problème et des procédures d'escalade pour les erreurs critiques.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.3 L'interface utilisée par l'apprenant doit pouvoir être localisée en anglais, en mandarin, en hindi, en japonais, en espagnol, en coréen, en français et en allemand.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.4 La plateforme de gestion de l'apprentissage proposée est une solution infonuagique qui n'exige pas l'hébergement ou le stockage de données dans les installations d'hébergement de DC.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

D.1.5 Le soumissionnaire est en mesure de fournir à DC des rapports de type SOC 1 ou SOC 2 annuellement.
Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui Non

SECTION E – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Les soumissionnaires doivent donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. S'ils annexent des documents pour répondre à l'une des questions, ils doivent inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés.

E.1 Expérience et aptitudes pertinentes

E.1.1 Aperçu de l'entreprise

Présenter l'entreprise en fournissant, au minimum, les renseignements suivants :

- Histoire, propriétaires, structure et lieu des bureaux de l'entreprise;
- Nombre d'employés;
- Composition et fonctions de l'équipe de haute direction (organigramme);
- Services et produits offerts et domaines de spécialisation;
- Expérience au sein de l'industrie du tourisme et des voyages;
- Expérience au service de sociétés d'État canadiennes ou d'organisations analogues au cours des 24 derniers mois;
- Exemple des états financiers des trois dernières années (2017, 2018 et 2019);
- Exemples des politiques ou lignes directrices relatives à la prévention de la fraude.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages.

Pondération : 20 %

E.1.2 Équipe de service

Nommer le gestionnaire de compte et les autres employés de premier plan que vous prévoyez affecter au compte de DC, et inclure ce qui suit :

- le curriculum vitæ de chaque personne, mentionnant les aspects pertinents de son expérience et de sa formation, ses titres de compétences, ses domaines d'expertise et, s'il y a lieu, les prix ou témoignages de reconnaissance de l'industrie qui lui ont été décernés;
- la structure de l'équipe de soutien technique ou de services de mise en œuvre (taille, responsabilités des représentants du service, disponibilité, position géographique);
- un exemple de plan de projet présentant l'échéancier typique pour la mise en œuvre de la plateforme d'apprentissage.

Longueur maximale de la réponse : 750 mots, sans compter les curriculum vitæ.

Pondération : 30 %

E.1.3 Expérience pertinente

Résumer l'expérience de l'entreprise en tant que fournisseur de logiciels et de services de mise en œuvre en lien avec l'énoncé de travail de la section C. Présenter jusqu'à trois (3) exemples de cas pertinents.

Longueur maximale de la réponse : 500 mots, en plus de deux pages par exemple de cas.

Pondération : 30 %

E.2 Exigences opérationnelles et techniques

E.2.1 Caractéristiques de la plateforme de gestion de l'apprentissage

Décrire le système de gestion de l'apprentissage proposé. Préciser quelles caractéristiques et fonctions sont comprises d'emblée et lesquelles nécessitent un développement personnalisé. Indiquer quelles caractéristiques demandent un travail considérable pour la configuration ou l'installation. Décrire aussi :

- a) le système d'administration dont disposera DC pour la gestion du contenu de formation;
- b) les capacités de production de rapports dont disposera DC;
- c) les caractéristiques et les fonctions exigées pour le lancement et l'évolution future qui seront incluses dans la plateforme sans exiger de développement supplémentaire important;
- d) les caractéristiques de la plateforme qui ne figurent pas parmi les exigences actuelles;
- e) l'API et le modèle de développement pour l'intégration et l'ajout de capacités;
- f) le matériel et le format de la formation prévue pour aider les administrateurs du SGA à apprendre et à comprendre comment gérer la plateforme et générer des rapports;
- g) à l'aide d'exemples, les rapports standard que peut produire la plateforme.

Longueur maximale de la réponse : pas de maximum

Pondération : 60 %

E.2.2 Infrastructure de technologie de l'information (TI)

Décrire l'infrastructure de TI que le soumissionnaire prévoit utiliser pour héberger le SGA. Veuillez donner les renseignements suivants :

- a) le nom du fournisseur d'environnement d'hébergement, le pays où le fournisseur hébergera la plateforme et tout renseignement pertinent sur les services du fournisseur;
- b) la stratégie du soumissionnaire pour réduire au minimum les risques pour la sécurité des données;
- c) la stratégie de bande passante prévue pour garantir la régularité du flux du trafic sur le site Web;
- d) la stratégie de redondance proposée pour faire en sorte que toutes les données soient sauvegardées et récupérées si nécessaire, et qu'en cas de défaillance d'un des nombreux centres de données, le SGA demeure accessible aux visiteurs.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages.

Pondération : 20 %

E.2.3 Modèle de licences

Décrire le modèle de licences proposé pour la plateforme de gestion de l'apprentissage. Préciser les options offertes s'il y a lieu.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages.

Pondération : 10 %

E.2.4 Niveaux de service

Décrire en détail comment l'entreprise prévoit de gérer ses ressources pour fournir un service de qualité dans des délais raisonnables. Inclure l'accord sur les niveaux de service de l'entreprise pour toute plateforme hébergée ou prise en charge mentionnée dans la proposition. Ce document doit faire état des délais de réponse, des délais de résolution selon la gravité du problème et des procédures d'escalade pour les erreurs critiques.

Indiquer les heures d'ouverture du soutien technique, le pays d'où est offert ce service et les langues parlées par l'équipe qui en est chargée.

Longueur maximale de la réponse : 2 pages.

Pondération : 20 %

E.2.5 Indiquer le titre de poste et la description des fonctions de toute ressource pouvant être déployée par l'entrepreneur au long du projet et pour le développement futur.

Longueur maximale de la réponse : ½ page

Pondération : 10 %

E.3 Tableau de pondération (à titre informatif)

Le tableau suivant est fourni comme référence et illustre la pondération et la notation de chaque question.

Question sur les critères souhaités	Pondération	Exemple de note	Exemple de note pondérée
E.1.1	20 %	5/5	5,56 %
E.1.2	30 %	3/5	5,00 %
E.1.3	30 %	4/5	6,67 %
E.2.1	60 %	3/5	10,00 %
E.2.2	20 %	2/5	2,22 %
E.2.3	10 %	4/5	2,22 %
E.2.4	20 %	5/5	5,56 %
E.2.5	10 %	3/5	1,67 %
Exemple de total	180 %		38,89 %

SECTION F – TARIFICATION

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

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

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

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

F.1 Détails de la tarification proposée

Les tarifs doivent être indiqués en dollars **canadiens**, taxes en sus.

Si des droits de licence variables selon le nombre d'utilisateurs sont exigés pour la solution, inclure dans la proposition une estimation des droits de licence annuels à payer pour deux (2) ans, en basant le calcul sur les données suivantes :

- a) 15 000 apprenants s'inscrivent au programme en deux (2) ans;
- b) 2 000 apprenants sont actifs chaque mois (ces 2 000 personnes ne sont pas les mêmes d'un mois à l'autre);
- c) le nombre d'apprenants ne baisse jamais, il ne fait qu'augmenter.

En plus des droits susmentionnés, indiquer le taux horaire de chacune des ressources mentionnées au point C.3 de la proposition. Ajouter des lignes au besoin.

Inclure les tarifs des services énoncés dans la section C :

Titre du poste	Description des fonctions	Taux horaire

F.2 Escompte

DC préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours, mais pourrait envisager de payer plus tôt dans l'éventualité d'un escompte.

- F.2.1 Indiquez vos modalités de paiement et expliquez tout escompte pour paiement anticipé offert à DC.

F.3 Stratégies de tarification

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, à des mesures incitatives, à des ristournes liées au volume ou à d'autres offres qui lui seraient favorables (rabais, achat en gros volume, crédit pour produit remboursable, etc.). DC se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

F.3.1 Veuillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec DC.

SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS ET AUX DÉMONSTRATIONS

G.1 Exigences relatives aux présentations ou aux démonstrations

DC demandera aux soumissionnaires présélectionnés de faire une démonstration par vidéoconférence de la solution proposée.

Les soumissionnaires pourraient avoir à :

- faire une démonstration des fonctions demandées par DC dans la section C;
- présenter des études de cas sur l'utilisation de leur SGA pour former des professionnels des voyages dans un contexte mondial.

Les soumissionnaires devront assumer tous les coûts associés à leur présentation ou démonstration.

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Date limite de réception des questions	13 novembre 2020 à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*)	30 novembre 2020 à 14 h (HP)
Date et heure limites	4 décembre 2020 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 4 janvier 2021
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	30 mars 2021
Période de négociations	10 jours suivant l'avis de DC

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

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

H.2 Interprétation de la DDPN

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

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

H.3 Demandes de renseignements et communications

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

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

H.4 Exactitude des renseignements

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

H.5 Modifications

DC peut apporter des modifications à la DDPN pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN a été affichée sur le site du gouvernement du Canada, le site Web Achatsetventes.gc.ca (« Achatsetventes »), DC peut afficher les modifications par ce site, les transmettre à tous les soumissionnaires qui ont

reçu une invitation ou les transmettre à toute organisation ayant présenté une déclaration d'intention de soumettre une proposition.

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

H.6 Modification et retrait

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

H.7 Période de validité

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

H.8 Coûts liés à la préparation de la proposition

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

H.9 Langue

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

H.10 Négociations

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

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

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

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

H.11 Attribution des contrats

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

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

H.12 Compte rendu

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

H.13 Faits importants

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

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

H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

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

H.15 Confidentialité

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

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

Sauf si une loi l'exige, DC s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu

(l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

H.16 Publicité

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

H.17 Aucune collusion

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

H.18 Législation

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

H.19 Indemnités

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

H.20 Droits de Destination Canada

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

H.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle soit ou non la moins-disante;

H.20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :

- i. incomplète, obscure, irrégulière ou irréaliste;
- ii. ne répondant pas à l'objectif de la présente DDPN;
- iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
- iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;

H.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;

H.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDPN à tout moment;

H.20.5 de communiquer avec les soumissionnaires pour obtenir des précisions ou vérifier une partie ou l'ensemble des renseignements à n'importe quel moment au cours du présent processus de DDPN;

H.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;

H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de DC;

H.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDPN ou de la proposition retenue;

H.20.9 d'attribuer un contrat pour tout ou partie des biens ou services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;

H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION I – LISTE DES ANNEXES

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

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

1) RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

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

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

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

Référence n° 1 :

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

Référence n° 2 :

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

Référence n° 3 :

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

2) ATTESTATION DU SOUMISSIONNAIRE

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

Signé ce _____ jour de _____ 2020

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS :

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

Cochez UNE case :

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

OU

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

ANNEXE 3 : MODIFICATIONS

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

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

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

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

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

ANNEXE 4 : DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

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

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

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

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

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

Nom :

Personne-ressource :

Poste :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

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

ANNEXE 5 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

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

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