



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

**Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada**

**INVITATION TO QUALIFY (ITQ) /
INVITATION À SE QUALIFIER (IQ)**

Title – Sujet Services de gestion et d’entreposage de dossiers de l’Agence du revenu du Canada	
ITQ No. – N° de l’IQ 1000353414A	Date le 6 avril 2021 April 6, 2021
ITQ closes – L’IQ prend fin le le 20 avril 2021 April 20, 2021 à 14 h at 2:00 PM	Time zone – Fuseau horaire HAE/ EDT Heure Avancée de l’Est / Eastern Daylight Time
Contracting Authority – Autorité contractante Name – Nom : Akadiusz Tchorzewski E-mail address – Adresse de courriel : arkadiusz.tchorzewski@cra-arc.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone (613) 291-5318	
LES RÉPONSES DOIVENT ÊTRE SOUMISES A : Voyez section 3.2 ci-dessous <u>DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS</u> Toutes les demandes de renseignements concernant la présente IQ doivent être soumises par courriel à : arkadiusz.tchorzewski@cra-arc.gc.ca	



INVITATION À SE QUALIFIER

Services de gestion et d'entreposage de dossiers de l'Agence du revenu du Canada.

Cette invitation à se qualifier le numéro 1000353414A annule et remplace l'invitation à se qualifier le numéro 1000353414 publié le 23 décembre 2020 et fermée le 10 février 2021.

PARTIE 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Parties de l'IQ

L'invitation à se qualifier comporte les parties suivantes :

- **Partie 1** Renseignements généraux : Présente une description générale du besoin.
- **Partie 2** Processus d'approvisionnement : Offre un aperçu des phases du processus d'approvisionnement.
- **Partie 3** Instructions à l'intention des répondants : Renferme les instructions, les clauses et les conditions relatives à la demande de soumissions.
- **Partie 4** Instructions pour la préparation des réponses : Donne aux fournisseurs des instructions sur la façon de préparer leur réponse.
- **Partie 5** Exigences relatives à la sécurité et autres exigences : Contient des renseignements sur les côtes de sécurité exigées par l'Agence à certaines phases du processus d'approvisionnement.
- **Partie 6** Procédures d'évaluation et critères de qualification : Indique la façon dont les réponses seront évaluées et les critères de qualification.

1.2 Introduction

1.2.1 Aperçu du projet

L'Agence du revenu du Canada a besoin de services de gestion des documents liés à la gestion et à l'entreposage hors site sécuritaires de documents d'information en format papier ou électronique ou en microformat au fur et à mesure des besoins.

L'Agence a besoin d'un fournisseur de services gérés pour héberger son stock existant de documents papier, qui comprend environ 550 000 boîtes, et fournir des services connexes de gestion des documents.

Afin de soutenir pleinement les exigences opérationnelles de l'Agence, les capacités opérationnelles suivantes du service de gestion et d'entreposage de documents sont requises : gestion des stocks, entreposage, acquisition, récupération, reclassement, délocalisation, destruction et échange de données.

Le service de gestion et d'entreposage de documents fera partie du nouveau modèle de gestion des documents de l'Agence, dont il est question à l'annexe B (énoncé des travaux) et qui devra être intégré aux services des systèmes TI et de préparation des documents de l'Agence.

1.2.2 Objectif

- a) L'Agence cherche à établir un bassin de fournisseurs qui possèdent de l'expérience dans les services de gestion et d'entreposage de dossiers. Les fournisseurs participeront à un processus



d'approvisionnement en trois phases pour les services de gestion et d'entreposage de dossiers, comme il est décrit dans l'Annexe B, Énoncé des travaux.

Les fournisseurs sont invités à se pré-qualifier, conformément aux modalités de la présente invitation à se qualifier, afin d'être retenus comme « répondants qualifiés » pour les phases ultérieures du processus d'approvisionnement. À la seule discrétion de l'Agence, soit seuls les répondants qualifiés au moyen de la présente invitation à se qualifier (IQ) peuvent être autorisés à répondre à toute demande de soumissions subséquente émise dans le cadre du processus d'approvisionnement, soit la demande de soumissions est accessible à tous les fournisseurs intéressés pour la soumission d'offres. Si l'Agence va de l'avant avec cette dernière option, les soumissionnaires qui n'étaient pas auparavant admissibles dans le cadre du processus d'IQ devront satisfaire à toutes les exigences obligatoires précisées dans le présent document d'IQ. Toutefois, ces soumissionnaires n'auront pas l'occasion de préciser davantage les exigences dans le cadre de la phase d'examen et d'amélioration des exigences décrite à la partie 2, qui porte sur le processus d'approvisionnement.

- b) La présente invitation à se qualifier ne constitue pas un appel d'offres, et **aucun** contrat ne s'ensuivra. L'Agence se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire faisant partie du projet à tout moment pendant la phase d'invitation à se qualifier ou toute autre phase du processus d'approvisionnement. Comme le Canada peut annuler le processus d'invitation à se qualifier en totalité ou en partie, il se peut que les processus d'approvisionnement subséquents décrits dans le présent document n'aient jamais lieu. Les fournisseurs qui soumettent une réponse peuvent décider de ne pas répondre à toute demande de soumissions subséquente.
- c) L'Agence envisage un contrat d'une durée de cinq ans, plus cinq périodes d'option d'une année chacune.
- d) L'Agence incite les répondants qualifiés à offrir des options de service pour d'autres biens et services qui ne sont pas définis dans le présent document au cours de la phase d'examen et d'amélioration des exigences. De telles offres seront communiquées aux répondants qualifiés au cours de la phase d'examen et d'amélioration des exigences.



PARTIE 2 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

2.1 Aperçu

Une approche d'approvisionnement collaboratif en plusieurs phases appelée « Solution d'approvisionnement collaboratif » sera suivie pour le processus d'approvisionnement du projet de gestion et d'entreposage de dossiers. Cette approche est axée sur la consultation de l'industrie pour aider à définir les exigences et la méthode d'approvisionnement, et permettra à l'Agence d'exercer une diligence raisonnable en ce qui concerne les exigences à l'égard des répondants qualifiés avant la publication d'une demande de soumissions.

Le diagramme ci-dessous illustre les principales phases de la Solution d'approvisionnement collaboratif :



2.2 Surveillant de l'équité

L'Agence a retenu les services d'un surveillant de l'équité pour l'ensemble du processus d'approvisionnement afin de surveiller le processus et de donner l'assurance que cette activité est menée de façon équitable, ouverte et transparente et que toutes les mesures liées à l'activité précise sont prises conformément à la structure de gouvernance officielle et aux processus prescrits. Le surveillant de l'équité aura accès à tous les documents d'approvisionnement ainsi qu'aux réponses et aux soumissions déposées par les fournisseurs pour toutes les phases.

2.3 Phase d'invitation à se qualifier

- 2.3.1 L'invitation à se qualifier sera utilisée pour qualifier des répondants qui possèdent l'expérience requise dans les services de gestion et d'entreposage de dossiers.
- 2.3.2 Les réponses reçues dans le cadre de la présente invitation à se qualifier seront évaluées en fonction des critères obligatoires décrits dans la Partie 6, Procédures d'évaluation et critères de qualification.
- 2.3.3 Les répondants qui satisfont à tous les critères obligatoires seront informés par écrit par l'autorité contractante et seront considérés comme des répondants qualifiés et passeront à la phase d'examen et d'amélioration des exigences décrite ci-dessous.

2.4 Phase d'examen et d'amélioration des exigences

- 2.4.1 L'Agence entamera la phase d'examen et d'amélioration des exigences en informant tous les répondants qualifiés du processus détaillé qui devra être suivi pour cette phase.



2.4.2 L'Agence a fourni un énoncé des travaux préliminaire (Annexe B). Elle sollicitera les commentaires des répondants qualifiés pour clarifier et préciser davantage l'énoncé des travaux. Il se peut qu'elle sollicite aussi des commentaires sur d'autres éléments, comme des recommandations quant à la structure de prix et aux critères d'évaluation à utiliser dans toute demande de propositions potentielle. Ces interactions pourraient prendre les formes suivantes :

- a) des séances individuelles;
- b) des exposés;
- c) des questions et réponses écrites.

2.4.3 Les discussions individuelles et les séances de présentation peuvent avoir lieu à distance au moyen de la technologie. Des outils précis qui peuvent être utilisés à cette fin seront déterminés avant le début de la phase d'examen et d'amélioration des exigences.

2.5 Phase de demande de propositions et d'attribution du contrat

2.5.1 Avant l'attribution du contrat, l'Agence prévoit effectuer une validation de la proposition du soumissionnaire classé au premier rang.

2.5.2 Après la phase de demande de propositions, y compris une validation fructueuse de la proposition, le soumissionnaire classé au premier rang sera recommandé pour l'attribution du contrat. Une méthode de sélection détaillée sera fournie dans le document de demande de propositions.

2.6 Chronologie du projet - dates estimatives

Publication de l'IQ :	avril 2021
Complétion de l'IQ :	avril 2021
Phase d'examen et d'amélioration des exigences :	mai – juin 2021
Phase de DDP :	juillet – septembre 2021
Validation de la proposition :	octobre – décembre 2021
Sélection de soumissionnaire gagnant :	octobre – décembre 2021
Attribution du contrat:	janvier 2022
Intégration de la solution et transfert de dossiers :	février – mai 2022



PARTIE 3 INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS

3.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- 3.1.1** Toutes les instructions, les clauses et les conditions désignées dans l'invitation à se qualifier par un numéro, une date et un titre sont énoncées 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 Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). En cas d'incompatibilité entre les dispositions du présent document et celles de tout autre document qui y sont incorporées par renvoi, le présent document a préséance.
- 3.1.2** Les fournisseurs qui soumettent une réponse s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de l'invitation à se qualifier.
- 3.1.3** Le document 2003 (2019-03-04) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est incorporée par renvoi dans l'invitation à se qualifier et en fait partie intégrante.
- 3.1.4** Le document 2003 (2019-03-04) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels est révisée comme suit :

Lorsque le terme « demande de soumissions » est utilisé, le remplacer par « invitation à se qualifier »;

Lorsque le terme « soumission » est utilisé, le remplacer par « réponse »;

Lorsque le terme « soumissions » est utilisé, le remplacer par « réponses »;

Lorsque le terme « soumissionnaire » est utilisé, le remplacer par « répondant »;

Lorsque le terme « soumissionnaires » est utilisé, le remplacer par « répondants »;

Lorsque le terme « demande de propositions » est utilisé, le remplacer par « invitation à se qualifier »;

L'article **01 Dispositions relatives à l'intégrité – soumission** est supprimée dans son intégralité et remplacée par ce qui suit :

01 Dispositions relatives à l'intégrité – réponse

1. La Directive sur l'intégrité des fournisseurs datée du 24 mai 2016 est incorporée par renvoi dans l'invitation à se qualifier et en fait partie intégrante. Le répondant doit respecter la Directive sur l'intégrité des fournisseurs, qui se trouve sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante :
<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html>
2. En vertu de la Directive sur l'intégrité des fournisseurs, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) suspendra ou pourrait suspendre un fournisseur ou déterminer son inadmissibilité à conclure un contrat avec le Canada si lui, ses affiliés ou ses premiers sous-traitants sont accusés et reconnus coupables de certaines infractions, et autres circonstances. La liste des fournisseurs inadmissibles et suspendus figure dans la base de données sur l'intégrité de SPAC. La Directive sur l'intégrité des fournisseurs décrit la façon de présenter une demande de renseignements concernant l'inadmissibilité ou la suspension de fournisseurs.



3. En plus de tout autre renseignement exigé dans l'invitation à se qualifier, le répondant doit fournir ce qui suit :
 - a. dans les délais prescrits dans la Directive sur l'intégrité des fournisseurs, tous les renseignements exigés dans la Directive sur l'intégrité des fournisseurs qui sont décrits dans la section intitulée « Fourniture obligation de renseignements »;
 - b. avec sa réponse, une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-traitants qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la Directive sur l'intégrité des fournisseurs. La liste des accusations au criminel et des déclarations de culpabilité à l'étranger doit être soumise au moyen du formulaire de déclaration de l'intégrité, lequel se trouve sur la page du formulaire de déclaration pour l'approvisionnement.
4. Conformément au paragraphe 5, en présentant une réponse en réponse à la présente invitation à se qualifier, le répondant atteste :
 - a. qu'il a lu et qu'il comprend la Directive sur l'intégrité des fournisseurs (<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html>).
 - b. qu'il comprend que certaines accusations au criminel et déclarations de culpabilité au Canada et à l'étranger, et certaines autres circonstances, décrites dans la Directive sur l'intégrité des fournisseurs, entraîneront ou peuvent entraîner une détermination d'inadmissibilité ou une suspension conformément à la Directive sur l'intégrité des fournisseurs;
 - c. qu'il est au courant que le Canada peut demander des renseignements, des attestations et des validations supplémentaires auprès du répondant ou d'un tiers, afin de prendre une décision à l'égard de son inadmissibilité ou de sa suspension;
 - d. qu'il a fourni avec sa réponse une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-traitants qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la Directive sur l'intégrité des fournisseurs;
 - e. qu'aucune des infractions criminelles commises au Canada ni aucune autre circonstance décrite dans la Directive sur l'intégrité des fournisseurs et susceptible d'entraîner une détermination d'inadmissibilité ou de suspension ne s'appliquent à lui, à ses affiliés ou aux premiers sous-traitants qu'il propose;
 - f. qu'il n'est au courant d'aucune décision d'inadmissibilité ou de suspension rendue par SPAC à son sujet.
5. Lorsqu'un répondant est incapable de fournir les attestations exigées au paragraphe 4, il doit soumettre avec sa réponse un formulaire de déclaration de



l'intégrité dûment rempli, lequel se trouve sur la page du formulaire de déclaration pour l'approvisionnement.

6. Le Canada déclarera une réponse non recevable s'il constate que les renseignements exigés sont incomplets ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans une attestation ou une déclaration sont faux ou trompeurs, à quelque égard que ce soit. Si, après l'attribution du contrat le Canada établit que le répondant a fourni une attestation ou une déclaration fautive ou trompeuse, il pourrait résilier le contrat pour manquement. Conformément à la Directive sur l'intégrité des fournisseurs, le Canada pourrait également déterminer que le répondant est inadmissible à l'attribution d'un contrat parce qu'il a fourni une attestation ou une déclaration fautive ou trompeuse.

L'article **02 Numéro d'entreprise – approvisionnement** est supprimée dans son intégralité;

L'article **03 Instructions, clauses et conditions uniformisées** est supprimée dans son intégralité et remplacée par ce qui suit : « Les instructions, les clauses et les conditions désignées dans l'invitation à se qualifier par un numéro, une date et un titre sont incorporées par renvoi dans l'invitation à se qualifier et en font partie intégrante comme si elles y étaient formellement reproduites. »;

L'article **04 Définition de soumissionnaire** est supprimée dans son intégralité et remplacée par ce qui suit :

04 Définition de répondant

Le terme « répondant » désigne la personne ou l'entité (ou dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui répond à l'invitation à se qualifier. Le terme ne comprend pas la société mère, les filiales ou autres affiliées du répondant, ni ses sous-traitants.

L'article **05 Présentation des soumissions** :

- i) l'alinéa 2d) est supprimé et remplacé par ce qui suit :
« d) de faire parvenir sa réponse uniquement à l'Agence du revenu du Canada tel qu'il est indiqué à la section 3.2 de l'IQ. »,
- ii) l'alinéa 2f) est modifié pour supprimer le passage « contenant tous les renseignements demandés concernant les prix »,
- iii) l'alinéa 4 est supprimé;

L'article **06 Soumissions déposées en retard** est supprimée dans son intégralité et remplacée par ce qui suit :

« L'Agence du revenu du Canada renverra les réponses livrées après la date et l'heure de clôture stipulées, à moins que ces réponses ne soient considérées comme des réponses retardées selon les circonstances énoncées à l'article 07. »;

L'article **07 Soumissions retardées** :

- i) toutes les références à « SPAC » sont supprimées et remplacées par « Agence du revenu du Canada »,
- ii) l'alinéa 1 est modifié pour supprimer le passage « avant l'attribution du contrat » et le remplacer par « avant la phase d'examen et d'amélioration des exigences »,



iii) l'alinéa 1*b*) est supprimé;

L'article **08 Transmission par télécopieur ou par Connexion postel** est supprimée dans son intégralité.

L'article **11 Droits du Canada**, les alinéas *b*), *c*) et *g*) sont supprimés dans leur intégralité;

L'article **12 Rejet d'une soumission**, les alinéas 1*a*) et 1*b*) sont supprimés dans leur intégralité;

L'article **14 Justification des prix** est supprimée dans son intégralité;

L'article **16 (2008-05-12) Déroulement de l'évaluation** :

i) l'alinéa 1*c*) est modifié pour supprimer le passage « avant l'attribution d'un contrat » et le remplacer par « avant la phase d'examen et d'amélioration des exigences »,

ii) l'alinéa 1*e*) est supprimé dans son intégralité;

L'article **17 Coentreprise** :

i) l'alinéa 1*b*) est modifié pour supprimer le mot « approvisionnement »,

ii) l'article 3 est supprimé dans son intégralité et remplacé par ce qui suit : « La réponse doit être signée par tous les membres de la coentreprise, à moins qu'un membre n'ait été nommé pour représenter tous les membres de la coentreprise. L'autorité contractante peut, en tout temps, demander à chaque membre de la coentreprise de confirmer que le représentant a reçu les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant pour les fins de l'invitation à se qualifier. »;

L'article **20 Autres renseignements** est supprimée dans son intégralité;

L'article **21 Code de conduite pour l'approvisionnement – soumission** est supprimée dans son intégralité.

3.2 Soumission des réponses

En répondant, le répondant DOIT envoyer la réponse à l'adresse de l'Unité de réception des soumissions indiquée ci-dessous au plus tard à l'heure et à la date figurant à la page 1.

LES RÉPONDANTS DOIVENT SOUMETTRE LEURS RÉPONSES À :

Agence du revenu du Canada
Unité de réception des soumissions
Centre de technologie d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron, Salle D-95
Ottawa, ON K1A 1A2
N° de téléphone : (613) 941-1618

Par la présente, les répondants sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 730 h à 1530 h, sauf les jours fériés observés par le gouvernement fédéral.

LES RÉPONSES TRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE SERONT PAS ACCEPTÉES. En raison de la nature de la présente soumission, la transmission électronique d'une réponse par un mode



tel que le courrier électronique ou le télécopieur n'est pas considéré pratique, et par conséquent, elle ne sera pas acceptée.

3.3 Demandes de renseignements pendant la période de l'invitation à se qualifier

3.3.1 Il y a une période de questions. Toutes les demandes de renseignements concernant l'invitation à se qualifier doivent être soumises par écrit à l'autorité contractante au cours de période indiquée ci-dessous. Les demandes de renseignements reçues en dehors de ces périodes pourraient demeurer sans réponse.

Les demandes de renseignements ne doivent pas être soumises après le **12 avril 2021**.

3.3.2 Les répondants doivent citer le plus fidèlement possible la section et le numéro de l'article de l'invitation à se qualifier auxquels se rapporte la question. Ils doivent prendre soin de présenter chaque question de la façon la plus détaillée possible pour permettre à l'Agence de fournir une réponse précise.

3.3.3 Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les articles qui portent la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où l'Agence considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. L'Agence peut réviser les questions ou demander au répondant de le faire afin d'en éliminer le caractère exclusif et de permettre la transmission des réponses à tous les répondants. L'Agence peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les répondants.

3.4 Soumission d'une seule réponse

3.4.1 Un répondant peut être un particulier, une entreprise à propriétaire unique, une société, une société de personnes ou une coentreprise.

3.4.2 Chaque répondant (y compris les entités liées) ne pourra se qualifier qu'une seule fois. Si un répondant ou une entité liée participe à plusieurs réponses (participer signifie faire partie du répondant et non pas être un sous-traitant), l'Agence accordera à ce répondant deux jours ouvrables du gouvernement fédéral pour indiquer la réponse unique qu'elle devra examiner. Si ce délai n'est pas respecté, toutes les réponses concernées pourraient être déclarées non recevables ou l'Agence pourrait choisir, à sa discrétion, les réponses qu'elle évaluera.

Un jour ouvrable du gouvernement fédéral est un jour civil, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés suivants : 1) jour de l'An¹; 2) Vendredi saint et lundi de Pâques; 3) fête de la Reine; 4) Fête nationale du Québec¹; 5) fête du Canada¹; 6) premier lundi d'août; 7) fête du Travail; 8) jour de l'Action de grâces; 9) jour du Souvenir¹; 10) jour de Noël¹; 11) lendemain de Noël². Remarques : ¹Lorsque ce jour férié est un samedi ou un dimanche, le lundi suivant est considéré comme un jour férié. ²Lorsque ce jour férié est un samedi, le lundi suivant est considéré comme un jour férié. Lorsqu'il est un dimanche ou un lundi, le mardi suivant est considéré comme un jour férié.

3.4.3 Aux fins du présent article, sans égard à la province ou au territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'un particulier, d'une société, d'une société de personnes, etc.), une entité est considérée comme « liée » à un répondant :

a) s'il s'agit de la même personne morale (c.-à-d. la même personne physique, société, société de personnes, société à responsabilité limitée, etc.);



- b) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada;
- c) si les entités entretiennent actuellement une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou en ont entretenu une au cours des deux années précédant l'invitation à se qualifier;
- d) si les entités n'ont aucun lien de dépendance entre elles ni avec le même tiers.

3.4.4 Malgré la restriction énoncée ci-dessus, un répondant peut agir en qualité de sous-traitant pour un autre répondant.

3.4.5 Tout particulier ou toute entreprise à propriétaire unique, société ou société de personnes qui est un répondant dans le cadre d'une coentreprise ne peut pas soumettre une autre réponse seule ou dans le cadre d'une autre coentreprise.

Exemple 1 : Le fournisseur A, à lui seul, ne possède pas toute l'expérience exigée dans l'invitation à se qualifier. Toutefois, le fournisseur B possède l'expérience qui manque au fournisseur A. Si les fournisseurs A et B décident de s'associer pour soumettre une réponse ensemble en tant que coentreprise, les deux entités seront considérées, ensemble, comme un répondant. Les fournisseurs A et B ne peuvent pas s'associer avec un autre fournisseur pour soumettre une réponse distincte parce qu'ils font déjà partie d'un répondant.

Exemple 2 : Le fournisseur X est un répondant. La filiale du fournisseur X, le fournisseur Y, décide de s'associer au fournisseur Z pour soumettre une réponse en tant que coentreprise. Les fournisseurs Y et Z, tout comme le fournisseur X, seront appelés à indiquer laquelle des deux réponses le Canada devra examiner. Les deux réponses ne peuvent pas être soumises parce que le fournisseur Y est lié au fournisseur X en tant que société affiliée.

3.4.6 En soumettant une réponse, le répondant atteste qu'il ne se considère pas comme lié à tout autre répondant.

3.4.7 L'autorité contractante peut tout de même exiger qu'une ou plusieurs des entités qui font partie d'un répondant soumettent une attestation ou un avis juridique indiquant si l'entité est liée à tout autre répondant et fournissant des explications.

3.5 Langue

Les répondants doivent indiquer dans le formulaire de soumission de l'invitation à se qualifier (Annexe A) laquelle des deux langues officielles du Canada ils préfèrent pour les communications futures avec l'Agence.



PARTIE 4 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES RÉPONSES

4.1 Instructions pour la préparation des réponses

- 4.1.1** Le Canada demande aux Répondants de fournir leurs réponses dans un format électronique sur un lecteur flash USB.
- 4.1.2** Les prix ne font pas partie des exigences de la présente invitation à se qualifier et ne devraient pas figurer dans la réponse.
- 4.1.3** L'Agence demande qu'**aucune brochure et aucun document promotionnel** n'accompagne la réponse.
- 4.1.4** Format de la réponse : L'Agence demande que les répondants suivent les instructions relatives au format indiquées ci-dessous pour préparer leur réponse :
 - a) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de l'invitation à se qualifier;
 - b) inclure, sur le dessus de chaque volume de la réponse, une page titre qui comprend le titre, la date, le numéro du processus d'approvisionnement, le nom et l'adresse du répondant, et les coordonnées de son représentant;
 - c) inclure une table des matières.

4.2 Contenu de la réponse

Une réponse complète à l'invitation à se qualifier comprend les documents suivants :

- a) le formulaire de soumission de l'invitation à se qualifier (Annexe A);
- c) la réponse aux critères d'évaluation décrits à l'Annexe C.

4.3 Formulaire de soumission de l'invitation à se qualifier – Annexe A

Les répondants doivent remplir le formulaire de soumission de l'invitation à se qualifier (Annexe A) et le joindre à leur réponse. Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les répondants peuvent fournir les renseignements demandés aux fins d'évaluation.



PARTIE 5 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

5.1 Exigences relatives à la cote de sécurité

- 5.1.1** Il n'y a pas de cote de sécurité requise pour participer à cette IQ. Annexe E : Les exigences relatives à la sécurité décrivent les exigences obligatoires essentielles en matière de sécurité qui devraient s'appliquer à l'étape de la demande de propositions. Ces exigences répondent à certaines exigences, mais pas nécessairement à toutes les exigences que le Canada a l'intention d'aborder dans la demande de propositions. D'autres exigences relatives à la sécurité peuvent être incluses dans les phases subséquentes de ce processus d'approvisionnement. Le Canada inclut ces exigences dans l'IQ afin de fournir aux répondants un préavis de certaines des exigences qui sont susceptibles d'être incluses dans la demande de propositions associée. L'Agence prévoit inclure dans la phase de demande de propositions du processus d'approvisionnement des exigences relatives à la sécurité que le soumissionnaire retenu devra respecter avant l'attribution du contrat.
- 5.1.2** L'Agence fournira les clauses relatives à la sécurité pour la demande de propositions et le contrat au cours de la phase d'examen et d'amélioration des exigences du processus d'approvisionnement. Elle se réserve le droit de réviser les exigences relatives à la sécurité après la phase d'examen et d'amélioration des exigences.

5.2 Capacité financière

- 5.2.1** On prévoit que la clause A9033T (2012-07-16), Capacité financière, du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat de SPAC s'appliquera aux demandes de soumissions subséquentes. Cependant, les modifications suivantes pourraient s'appliquer :
- a) l'article 3 pourrait être supprimé et remplacé par ce qui suit : « Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, les renseignements financiers exigés par l'autorité contractante aux alinéas 1a) à 1f) doivent être fournis par chaque palier de la société mère, y compris la société mère elle-même. La fourniture des renseignements financiers de la société mère ne répond pas à elle seule à l'exigence selon laquelle le soumissionnaire doit fournir ses renseignements financiers. Toutefois, si l'Agence du revenu du Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière nécessaire, mais que la société mère possède cette capacité, ou que l'Agence n'est pas en mesure d'effectuer une évaluation distincte de la capacité financière du soumissionnaire parce que ses renseignements financiers font partie intégrante de ceux de la société mère, l'Agence peut, à sa seule discrétion, attribuer le contrat au soumissionnaire sous réserve que la société mère fournisse une garantie d'exécution au Canada. »;
 - b) l'article 4 pourrait être supprimé.
- 5.2.2** Dans le cas d'une coentreprise, chaque membre de la coentreprise doit respecter les exigences relatives à la capacité financière.
- 5.2.3** La capacité financière sera évaluée au cours de la phase de demande de soumissions.



PARTIE 6 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET CRITÈRES DE QUALIFICATION

6.1 Procédures d'évaluation générales

- 6.1.1** Une équipe d'évaluation composée de représentants de l'Agence évaluera les réponses à l'invitation à se qualifier. L'Agence peut faire appel à des experts-conseils indépendants ou à des ressources du gouvernement pour évaluer les réponses à l'invitation à se qualifier. Chaque membre de l'équipe d'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- 6.1.2** Chaque réponse fera l'objet d'un examen visant à déterminer si elle respecte les exigences obligatoires de l'invitation à se qualifier décrites à l'Annexe C, ÉVALUATION DES CRITÈRES OBLIGATOIRES. Tous les éléments de l'invitation à se qualifier qui constituent des exigences obligatoires sont désignés par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les réponses qui ne respectent pas chacune des exigences obligatoires seront déclarées non recevables et seront rejetées.
- 6.1.3** En plus de tout autre délai établi dans l'invitation à se qualifier :
- a) Demandes de précision : Si l'Agence demande des précisions au répondant au sujet de sa réponse, notamment ses attestations, ou si elle veut vérifier celle-ci, le répondant disposera d'un délai de deux jours ouvrables du gouvernement fédéral (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires à l'Agence. Si ce délai n'est pas respecté, la réponse sera déclarée non recevable.
 - b) Prorogation du délai : Si le répondant a besoin de plus de temps pour fournir les renseignements nécessaires, l'autorité contractante pourra le lui accorder, à sa seule discrétion.

6.2 Processus de vérification des projets de référence (Annexe C : Critères obligatoires)

- 6.2.1** L'Agence peut, à sa seule discrétion, communiquer avec la personne-ressource principale ou, s'il y a lieu, avec la personne-ressource substitut citée en référence, pour valider l'exactitude de toute information fournie par le répondant pour chaque client cité. Elle enverra à la personne-ressource du répondant une copie conforme de tout courriel envoyé aux fins de validation des clients cités en référence.
- 6.2.2** L'Agence doit recevoir la confirmation de la personne-ressource citée en référence quant à la validité de toute information contenue dans la réponse du répondant dans un délai de cinq jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant la date de la demande par l'Agence. Si elle ne reçoit pas dans ce délai la confirmation de la personne-ressource principale ou substitut citée en référence quant à l'exactitude des renseignements fournis dans la réponse du répondant (ou que l'Agence n'est pas en mesure de confirmer que, en cas d'inexactitude de renseignements, le répondant respecte tout de même les exigences obligatoires), ce client cité en référence par le répondant ne sera pas pris en compte dans le cadre de l'évaluation. L'Agence peut également communiquer avec la personne-ressource principale ou substitut citée en référence pour obtenir des précisions.
- 6.2.3** Si, au cours d'un processus de validation d'une réponse par l'Agence, il appert que l'adresse de courriel de l'une des personnes-ressources citées en référence est inexacte ou manquante, le répondant sera autorisé à fournir la bonne adresse de courriel dans un délai de un jour ouvrable du gouvernement fédéral suivant la demande de l'Agence. Si la personne-ressource principale citée en référence n'est pas disponible parce qu'elle est en congé ou qu'elle ne travaille plus pour



l'organisation cliente, l'Agence communiquera avec la personne-ressource substitut citée en référence au sein de la même organisation cliente.

6.3 Critères de qualification

- 6.3.1** Un répondant dont la réponse à l'invitation à se qualifier est déclarée recevable sera un répondant qualifié et passera à la phase d'examen et d'amélioration des exigences. L'autorité contractante enverra un avis officiel.
- 6.3.2** L'Agence se réserve le droit de réévaluer tout aspect de la qualification de tout répondant qualifié en tout temps durant le processus de demande de soumissions. Par exemple, si de nouveaux renseignements sont signalés au Canada et qu'ils mettent en question la qualification d'un répondant qualifié dans le cadre de l'invitation à se qualifier, le Canada peut réévaluer ce répondant. Si le Canada réévalue la qualification d'un répondant qualifié, il peut demander plus de renseignements, et si le répondant qualifié ne les fournit pas dans un délai de cinq jours ouvrables (ou dans un délai plus long précisé par l'autorité contractante), le Canada peut disqualifier ce répondant.
- 6.3.3** Les répondants non qualifiés n'auront aucune autre occasion de participer aux phases subséquentes et ne seront pas réévalués, à moins que le Canada décide de lancer, à sa seule discrétion, une seconde vague de qualification.
- 6.3.4** Tous les répondants recevront un avis écrit leur indiquant s'ils ont réussi ou non à se qualifier.



PARTIE 7 ATTESTATIONS

Les attestations suivantes sont fournies à titre informatif seulement. L'Agence prévoit inclure ces attestations dans la phase de demande de propositions du processus d'approvisionnement. **Ces attestations ne sont pas requises avec la réponse à l'invitation à se qualifier.**

Attestations et renseignements supplémentaires

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés.

Les attestations que les soumissionnaires fournissent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par ce dernier. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement en vertu du contrat, s'il est établi qu'une attestation fournie par le soumissionnaire est fautive, que l'erreur ait été commise de façon délibérée ou non, pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Elle indiquera le délai de réponse. Si le soumissionnaire ne répond pas et ne collabore pas à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, sa soumission sera déclarée non recevable ou le non-respect de la demande ou de l'exigence constituera un manquement en vertu du contrat.

Les attestations énumérées au point 7.1 devront être remplies et fournies avec la soumission au cours de la phase de demande de propositions et d'attribution du contrat. Si le soumissionnaire ne soumet pas les attestations énumérées au point 7.1 en réponse à la demande de propositions, sa soumission sera déclarée non recevable et sera rejetée.

7.1 ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES À LA DATE DE CLÔTURE DES SOUMISSIONS

Attestation de coentreprise

Cette attestation doit seulement être remplie si une coentreprise est proposée.

Le soumissionnaire déclare et garantit ce qui suit :

- a) L'entité soumissionnaire est une coentreprise, selon la définition suivante : une « coentreprise » est une association de deux ou de plusieurs parties qui concluent un contrat écrit dans lequel sont établies les modalités selon lesquelles elles conviennent de réunir leurs moyens financiers, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou d'autres ressources dans une coentreprise, en s'engageant à en partager les bénéfices et les pertes, chacune exerçant sur l'entreprise un certain contrôle.
- b) Le nom de la coentreprise est _____ (s'il y a lieu).
- c) Voici les membres de la coentreprise contractuelle (au besoin, le soumissionnaire doit ajouter des lignes pour indiquer le nom de tous les membres de la coentreprise) :



d) Voici le numéro d'entreprise de chaque membre de la coentreprise contractuelle (au besoin, le soumissionnaire doit ajouter des lignes pour indiquer d'autres numéros d'entreprise) :

e) La date de formation de la coentreprise est le _____.

f) Chaque membre de la coentreprise a nommé et a investi des pleins pouvoirs _____ (le « membre principal ») pour agir au nom de tous les membres en tant que représentant aux fins de l'exécution de la documentation relative à la demande de soumissions et à tout contrat subséquent.

g) La coentreprise est en vigueur à la date de présentation de la soumission.

La présente attestation de coentreprise doit être signée par chaque membre de la coentreprise.

La présente attestation de coentreprise doit demeurer en vigueur tout au long de la durée du contrat, y compris toute période d'option, si une option est exercée.

L'Agence a le droit de demander au soumissionnaire des documents qui prouvent l'existence de la coentreprise contractuelle.

Signature d'un représentant autorisé de chaque membre de la coentreprise

(au besoin, le soumissionnaire doit ajouter des lignes)

_____	_____	_____	_____
Signature du représentant dûment autorisé	Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	Dénomination sociale de l'entité commerciale	Date

_____	_____	_____	_____
Signature du représentant dûment autorisé	Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	Dénomination sociale de l'entité commerciale	Date

7.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements connexes

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être remplies et fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie comme il est demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai qu'elle lui accorde pour fournir les renseignements. Si le soumissionnaire ne répond pas à la demande de l'autorité contractante et ne fournit pas l'attestation dans le délai prescrit, sa soumission sera déclarée non recevable et sera rejetée.



7.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – Renseignements connexes

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que ses affiliés et lui respectent les dispositions énoncées à la section 01, Dispositions relatives à l'intégrité – soumission, de la clause 2003 (2019-03-04) Instructions uniformisées. Les renseignements connexes nécessaires qui sont indiqués dans les dispositions relatives à l'intégrité aideront le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

7.2.2 Équité en matière d'emploi

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que ni lui ni un membre de la coentreprise, si le soumissionnaire est une coentreprise, ne figurent dans la liste du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi sur la page [Liste des soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](#).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire ou un membre de la coentreprise, si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste susmentionnée au moment de l'attribution du contrat.

7.2.3 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent faire l'objet d'un examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements exigés ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si les réponses aux questions et, s'il y a lieu, les renseignements exigés n'ont pas été fournis au moment de l'achèvement de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai qu'il lui accorde pour fournir les renseignements. Si le soumissionnaire ne répond pas à la demande du Canada et ne respecte pas les exigences dans le délai prescrit, sa soumission sera déclarée non recevable.

Définitions :

Aux fins d'application de la présente clause, le terme « ancien fonctionnaire » désigne un ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#) (L.R., 1985, ch. F-11), un ancien membre des Forces canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un particulier;
- b. un particulier qui s'est constitué en société;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires;
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

Le terme « période du paiement forfaitaire » désigne la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'indemnité de cessation d'emploi, qui se mesure de façon similaire.

Le terme « pension » désigne une pension ou une allocation annuelle payable en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (L.R., 1985, ch. P-36), et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#) (L.R., 1985, ch. S-24) dans la mesure où elle touche la *Loi sur*



la pension de la fonction publique. Le terme ne comprend pas les pensions payables en vertu de la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#) (L.R., 1985, ch. C-17), de la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#) (1970, ch. D-3), de la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#) (1970, ch. R-10), de la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#) (L.R., 1985, ch. R-11) et de la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#) (L.R., 1985, ch. M-5), ni la partie de la pension versée en vertu du [Régime de pensions du Canada](#) (L.R., 1985, ch. C-8).

7.2.3.1 Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension?

Oui () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir, s'il y a lieu, les renseignements suivants pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi ou de départ à la retraite de la fonction publique.

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit affiché sur les sites Web ministériels dans les rapports de divulgation proactive.

7.2.3.2 Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c) la date de cessation d'emploi;
- d) le montant du paiement forfaitaire;
- e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f) la période du paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- g) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peuvent être payés à un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$ (taxes applicables comprises).



7.2.4 Renseignements sur le fournisseur

Les renseignements suivants doivent être fournis pour permettre à l'Agence de respecter l'alinéa 221(1)d de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.R., 1985, ch. 1) [5^e suppl.] et déclarer dans un feuillet T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).

Aux fins d'application de la présente clause :

Le terme « dénomination sociale » désigne le nom de l'entreprise, de la société ou d'une autre entité constituée en personne morale sous lequel cette personne exerce ses droits et exécute ses obligations.

Le terme « dénomination commerciale » désigne le nom qui est légalement protégé et utilisé dans le cours des affaires par une entreprise, une société ou une autre entité constituée en personne morale ou encore par un particulier.

Le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

Dénomination sociale	_____
Dénomination commerciale	_____
Adresse	_____ _____
Adresse du paiement ou du feuillet T1204 (si elle est différente)	<input type="checkbox"/> L'adresse du paiement est la même que l'adresse ci-dessus _____ _____ _____
Ville	_____
Province	_____
Code postal	_____
Téléphone :	_____
Télécopieur	_____

Type d'entreprise (sélectionner un seul type)

- Société Société de personnes Entreprise à propriétaire unique Organisme sans but lucratif Entreprise américaine ou internationale



Toutes les entreprises inscrites (à l'exception des organismes sans but lucratif et des entreprises américaines ou internationales) doivent fournir leur numéro de TPS ou leur numéro d'entreprise. De plus amples renseignements sur la façon d'obtenir un numéro d'entreprise se trouvent à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/services/impots/numero-dentreprise.html>.

Si les services seront rendus par un particulier, le numéro d'assurance sociale doit être fourni. Si un numéro d'assurance sociale est fourni, l'information doit être expédiée dans une enveloppe scellée portant la mention « Protégé ».

Numéro de TPS _____

Numéro d'entreprise _____

Numéro d'assurance sociale _____

Sans objet (raison) _____

Remarque : Si la case « Sans objet » est cochée, une raison doit être donnée.

Date _____

Nom _____

Signature _____

(Signature du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Titre _____

(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)



ANNEXE A : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'INVITATION À SE QUALIFIER

<p>Dénomination sociale complète du répondant</p> <p>Pour les coentreprises : les dénominations sociales de toutes les sociétés de la coentreprise, ainsi que la dénomination sociale de la coentreprise.</p>	
<p>Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (par exemple, pour des précisions)</p>	<p>Nom :</p> <p>Titre :</p> <p>Adresse :</p> <p>Numéro de téléphone :</p> <p>Adresse électronique :</p>
<p>Langue officielle du Canada utilisée par le répondant pour communiquer avec l'Agence pendant tout processus subséquent – Indiquer « français » ou « anglais »</p>	
<p>Lois applicables (le répondant peut indiquer les lois applicables de la province ou du territoire canadien de son choix; sinon, les lois applicables seront celles de l'Ontario)</p>	
<p>À titre de représentant autorisé du répondant, en apposant ma signature ci-dessous, j'atteste que j'ai lu et compris l'invitation à se qualifier en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans l'invitation à se qualifier et dans l'ensemble de la réponse. De plus, j'atteste que :</p> <ol style="list-style-type: none">1. tous les renseignements fournis dans la réponse à l'invitation à se qualifier sont complets, véridiques et exacts;2. le répondant accepte de se conformer à toutes les modalités et conditions de la présente invitation à se qualifier, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi.	<p>Nom :</p> <p>Titre :</p> <p>-----</p> <p>Signature du représentant autorisé du répondant. Une signature numérique est acceptable.</p>



ANNEXE B : ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Les exigences dont il est question à l'annexe B représentent la vision et les attentes actuelles de l'Agence du revenu du Canada quant à la façon dont doivent être exécutés les services de gestion et d'entreposage de dossiers à l'Agence. Toutefois, comme il est indiqué à la partie 2 du processus d'approvisionnement (2.4 Phase d'examen et d'amélioration des exigences), l'Agence sollicitera des commentaires auprès des répondants qualifiés afin de préciser davantage et de peaufiner l'énoncé des travaux durant la phase d'examen et d'amélioration des exigences, au besoin.

1.0 Titre

Services de gestion et d'entreposage de dossiers de l'Agence du revenu du Canada.

2.0 Objectif

L'Agence du revenu du Canada a besoin de services de gestion et d'entreposage de dossiers afin de gérer ses documents en format papier ou électronique ou en microformat au fur et à mesure des besoins.

L'Agence a besoin d'un fournisseur de services gérés (FSG) pour héberger son stock existant de dossiers papier (estimé à 550 000 boîtes ou à 660 000 pieds cubes) et pour fournir des services de gestion et d'entreposage de dossiers. Le FSG devra, d'ici mai 2022, s'assurer que le stock de l'Agence est identifié, acquis, physiquement entreposé, et qu'il peut être accédé et utilisé pleinement par l'Agence.

Afin d'appuyer entièrement les exigences opérationnelles de l'Agence, les capacités opérationnelles suivantes sont requises : entreposage, acquisition, récupération, reclassement, délocalisation, destruction et échange de données.

3.0 Contexte

Dans le cadre de ses travaux d'administration des programmes fiscaux et de prestations et d'autres programmes connexes, l'Agence recueille et crée des dossiers physiques, notamment des déclarations de revenus, des déclarations de renseignements et des dossiers de sociétés. Ces documents sont gérés conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu* et à d'autres lois connexes et doivent être conservés et éliminés dans le respect des échéances établies dans les lois et les politiques d'entreprise de l'Agence.

À l'heure actuelle, les services de gestion, d'entreposage et de cycle de vie des dossiers de l'Agence sont couverts par un contrat, qui inclut l'entreposage, l'acquisition, la récupération, le reclassement, la délocalisation et la destruction. Le stock hors site d'environ 100 millions de dossiers est entreposé au moyen d'environ 550 000 boîtes (ou 660 000 pieds cubes) par une seule entreprise d'entreposage du secteur privé à trois emplacements au Canada.

La distribution des dossiers entre les 50+ sites de l'Agence et les installations du fournisseur actuel est assurée par le fournisseur de services de transport à l'échelle nationale de l'Agence. Le nouveau FSG ne sera pas tenu de fournir des services de transport à l'échelle nationale dans le cadre du présent contrat.

4.0 Aperçu des exigences

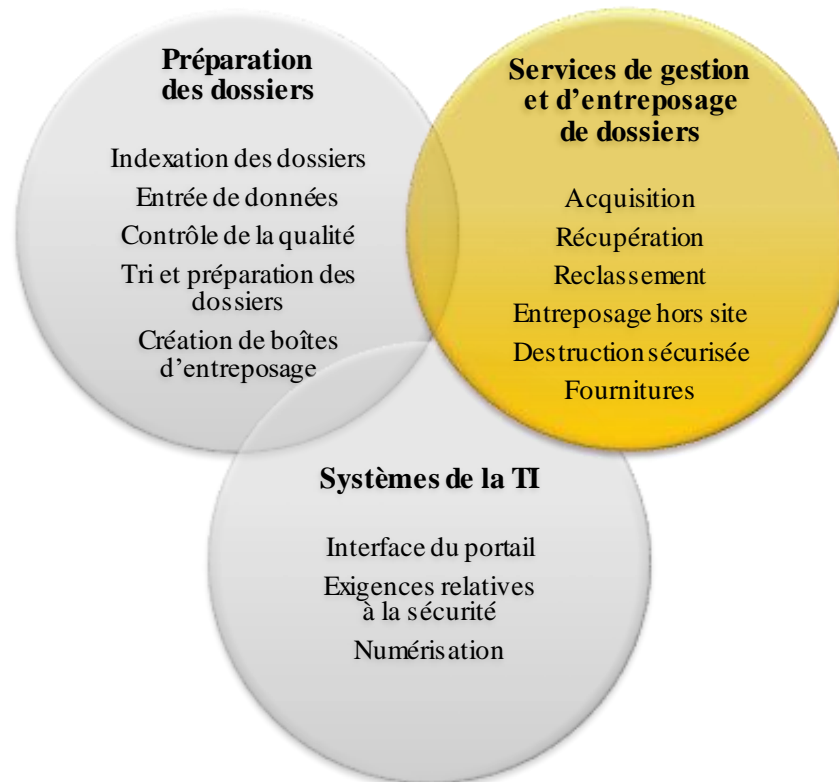
L'Agence doit bâtir une relation stratégique avec un fournisseur de services gérés (FSG) afin que ce dernier fournisse des services de gestion et d'entreposage de dossiers à l'appui du nouveau modèle de gestion des dossiers de l'Agence.

Ce nouveau modèle tirera parti de compétences de base de plusieurs fournisseurs afin de combler le fossé numérique qui existe entre les biens d'information en images, en format papier et en format numérique. Plus



précisément, les exigences opérationnelles de l'Agence ont été séparées en trois catégories qui, ensemble, forment le nouveau modèle de gestion des dossiers de l'Agence :

1. Services de préparation des dossiers (identification, indexation et emballage des dossiers de l'Agence);
2. Services de gestion et d'entreposage de dossiers (services d'entreposage, de récupération et de destruction hors site);
3. Services liés aux systèmes de la TI (gestion des stocks de dossiers, interface du portail, numérisation).



Les services de préparation des dossiers et les services liés aux systèmes de la TI ne font pas partie de la portée du contrat des services de gestion et d'entreposage de dossiers, mais ceux-ci feront l'objet de discussions dans le cadre du processus d'invitation à se qualifier afin de fournir un contexte pour le nouveau modèle de gestion des dossiers de l'Agence.

Afin de répondre aux exigences opérationnelles de l'Agence, le FSG devra travailler en collaboration avec les partenaires internes et externes de l'Agence responsables de l'octroi des services de préparation des dossiers et des services liés aux systèmes de la TI.

L'Agence pourrait, à sa seule discrétion, demander des services futurs liés notamment à la gestion du cycle de vie des dossiers de l'Agence, y compris des activités de gestion de projet, de transformation des affaires, de planification, d'analyse, de conception, d'élaboration, de déploiement et de gestion du changement qui font partie de la portée établie des services de gestion et d'entreposage des dossiers.

4.1 Phase d'intégration de la solution et de transfert des dossiers



- 4.1.1 La phase d'intégration de la solution et de transfert des dossiers fait référence à la période de temps et aux activités associées à la configuration de l'infrastructure de la TI et à la mise à l'essai des fonctions d'échange de données avec le fournisseur des systèmes de la TI. Cette phase comprend également le transfert du stock de dossiers de l'Agence au fournisseur de services gérés (FSG) aux fins de gestion et de prise en charge.
- 4.1.2 Le transfert initial comprendra les éléments suivants :
- 4.1.2.1 Établir des protocoles pour le transfert sécurisé des données entre le FSG et le fournisseur des systèmes de la TI de l'Agence. Ces protocoles seront mis à l'essai dans le cadre de la validation de la proposition. De cette façon, la phase du transfert pourra commencer dès que le contrat aura été attribué (*reportez-vous à la partie 2 du processus d'approvisionnement, section 2.6 – Dates prévues*).
- 4.1.2.2 Le FSG devra assurer le transfert sécurisé, l'acquisition et l'entreposage du stock de dossiers de l'Agence qui se trouve actuellement dans trois installations d'entreposage, soit à Kanata (Ontario), à Brampton (Ontario) et à Surrey (Colombie-Britannique).

Quantités estimées de boîtes par emplacement (décembre 2021)	
Emplacement	Entreposage (nombre de boîtes)
Brampton (Ont.)	194 000
Kanata (Ont.)	310 000
Surrey (C.-B.)	46 000
Total	550 000

- 4.1.2.3 Il est estimé que le transfert se fera au rythme de 10 000 boîtes de dossiers par jour.
- 4.1.2.4 Le FSG devra physiquement examiner chaque boîte de l'Agence et en faire le rapprochement avec la liste de l'inventaire fournie par l'Agence.
- 4.1.2.5 Le FSG devra offrir une expérience ininterrompue aux utilisateurs de l'Agence tout au long de la phase de transfert initiale. Les dossiers devront être accessibles, à la demande de l'Agence, en cas d'exigence de récupération urgente.

4.2 Phase de services continus :

- 4.2.1 La phase de services continus renvoie au fait que le FSG devra fournir des services de gestion et d'entreposage de dossiers à l'Agence sur une base quotidienne, ainsi que sur demande. La phase de services continus commencera au moment de l'acquisition des dossiers aux installations du FSG.
- 4.2.2 La portée de la phase de services continus comprendra ce qui suit :
- 4.2.2.1 Le FSG fournira des services de gestion et d'entreposage de dossiers, comme des services d'acquisition, d'entreposage, de récupération, de reclassement et de destruction. (*Reportez-vous à la section 5.0 – Exigences de gestion des dossiers pour obtenir la liste complète des services requis.*)

5.0 Exigences de gestion des dossiers

Les exigences énumérées doivent servir de guide aux soumissionnaires; ces derniers doivent en tenir compte et les utiliser en préparation pour la phase d'examen et d'amélioration des exigences. L'Agence a l'intention d'inclure toutes les exigences, comme elles sont connues actuellement, qui pourraient être évaluées à la phase de demande de propositions. Ces exigences pourraient changer au cours de phases ultérieures du processus d'approvisionnement.



Pendant la phase d'examen et d'amélioration des exigences, les répondants qualifiés devront fournir une analyse approfondie des exigences proposées de l'Agence, décrites ci-dessous, y compris les opérations de traitement actuelles, comme la manutention des dossiers, l'assurance de la qualité, etc.

Les répondants qualifiés sont libres d'offrir des recommandations qui aideraient l'Agence à respecter ou à améliorer ses exigences opérationnelles, ses objectifs et ses niveaux de services requis, énoncés dans la présente invitation à se qualifier ou précisés subséquentement durant la phase d'examen et d'amélioration des exigences.

Un service de récupération de documents en image sera aussi examiné et discuté dans le cadre de la phase d'examen et d'amélioration des exigences.

Le FSG devra fournir les services suivants, conformément à l'Accord sur les niveaux de service (ANS) [*reportez-vous à la section 5.12 – Accord sur les niveaux de service*].

5.1 Acquisition

- 5.1.1 L'acquisition d'une boîte est la procédure selon laquelle le FSG acquiert ou prend la garde physique d'une boîte de dossiers ou en assume autrement la responsabilité. Cela comprend la documentation du transfert, notamment l'enregistrement de la boîte au moyen d'un code à barres dans le système de contrôle de la gestion de l'information (SCGI) du FSG afin de pouvoir repérer la boîte à l'avenir, à la demande de l'Agence.
- 5.1.2 À la suite de l'acquisition, le FSG devra transférer, par voie numérique, les renseignements suivants au fournisseur des systèmes de la TI de l'Agence, conformément à l'ANS concernant la transmission des données (*reportez-vous à l'annexe D – Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*) :
 - 5.1.2.1 Code à barres de la boîte, ou autre code à barres, s'il y a lieu.
 - 5.1.2.2 Mise à jour du statut à « Disponible ».
 - 5.1.2.3 Emplacement de l'installation d'entreposage du FSG (adresse de l'installation).
- 5.1.3 Le FSG recevra des dossiers indexés et en boîtes qu'il devra prendre en charge et enregistrer dans son SCGI aux fins de suivi.
- 5.1.4 Le FSG devra confirmer que les boîtes reçues sont bel et bien emballées et identifiées conformément aux exigences définies par l'Agence.
 - 5.1.4.1 Les articles envoyés incorrectement au FSG devront être retournés à l'Agence dans le cadre du processus de rejet convenu.

5.2 Entreposage

- 5.2.1 L'entreposage est l'acte physique de conservation des dossiers par le FSG, au nom de l'Agence, dans un environnement sécuritaire et sécurisé.
- 5.2.2 Le FSG entreposera le stock de dossiers de l'Agence dans une variété de boîtes d'entreposage standard de l'Agence.
- 5.2.3 Voici les quantités estimées de boîtes par emplacement, en date de décembre 2021 (une fois le contrat attribué) :

Quantités estimées de boîtes par emplacement (décembre 2021)	
Emplacement	Entreposage (nombre de boîtes)
Brampton (Ont.)	194 000
Kanata (Ont.)	310 000
Surrey (C.-B.)	46 000
Total	550 000



5.3 Délocalisation

- 5.3.1 La délocalisation renvoie à la mesure et aux services uniques exécutés pour retirer les dossiers de la garde du FSG en préparation pour leur disposition finale. Les options de disposition finale comprennent le retour des dossiers à l'Agence ou leur destruction certifiée sécurisée. Le SCGI doit être mis à jour pour refléter la délocalisation et la disposition finale.
- 5.3.2 Le FSG doit mettre à jour le portail des systèmes de la TI de l'Agence pour refléter la délocalisation, conformément à l'ANS concernant la transmission des données (*reportez-vous à l'annexe D : Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*).

5.4 Destruction certifiée sécurisée

- 5.4.1 La destruction certifiée sécurisée est l'acte de détruire un dossier au moyen d'une déchiqueteuse, d'un broyeur ou d'un mécanisme similaire afin de le rendre non identifiable, puis d'émettre une attestation écrite confirmant la destruction des dossiers en particulier.
- 5.4.2 Le FSG devra fournir l'ensemble des véhicules, de l'équipement et du personnel nécessaires pour les activités de collecte et de livraison associées aux services de destruction sécurisée.
- 5.4.3 Le FSG devra fournir des services de destruction sécurisée, pour les dossiers en format papier ou électronique ou en microformat, qui satisfont aux exigences de destruction sécurisée de l'Agence.
- 5.4.4 Le FSG devra avoir en place un programme de recyclage ou de disposition des dossiers afin d'assurer que le matériel qui arrive en fin de vie est géré d'une façon sécurisée et saine sur le plan environnemental, conformément aux principes du développement durable.
- 5.4.5 Le FSG devra fournir un certificat de destruction et mettre à jour le portail des systèmes de la TI de l'Agence afin que ce dernier reflète le retrait permanent et la destruction certifiée (*reportez-vous à l'annexe D – Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*).
- 5.4.6 Le FSG devra fournir un service de destruction en boucle fermée (une chaîne de possession ininterrompue, de l'entreposage à la destruction certifiée confidentielle).
- 5.4.7 Le FSG devra s'assurer que toutes les activités de destruction sont effectuées au Canada.

5.5 Services liés aux dossiers – (récupération et reclassement)

- 5.5.1 La récupération des dossiers consiste à localiser physiquement un dossier à son endroit d'entreposage, puis à l'emballer et à le préparer pour sa livraison au client autorisé (employé de l'Agence).
- 5.5.2 Le FSG devra mettre à jour le portail des systèmes de la TI de l'Agence, au moyen d'un échange de données sécurisé, afin qu'il reflète le statut du traitement de la demande de service. Il devra aussi mettre à jour les exigences relatives aux métadonnées des dossiers, conformément aux exigences établies à l'*annexe D – Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*.
- 5.5.3 Le FSG devra repérer les dossiers au moyen des renseignements ou des outils d'aide au repérage précisés dans la demande de service (*reportez-vous au tableau 2 de l'annexe D*).
 - 5.5.3.1 Si un dossier est introuvable à l'endroit prévu, le FSG devra suivre le processus convenu pour la recherche et le signalement de l'incapacité de trouver un dossier à l'Agence.
- 5.5.4 Le FSG devra fournir des récupérations en lot. Les récupérations en lot renvoient à des projets spéciaux planifiés mutuellement, comme des demandes très volumineuses de plus de 1 000 éléments.



- 5.5.5 Le FSG devra identifier et trier toutes les demandes de récupération en fonction des destinations des livraisons à l'Agence afin d'assurer le transport efficace des dossiers aux utilisateurs de l'Agence.

5.6 Autres services

- 5.6.1 Services horaires et spécialisés
- 5.6.1.1 Le FSG devra avoir du personnel de gestion des dossiers qualifié et formé qui sera disponible pour l'exécution de projets spéciaux et de services liés à la gestion et à l'entreposage des dossiers qui ne sont pas précisément énoncés dans le présent énoncé des travaux, mais qui font partie de la portée générale du travail et qui utiliseront normalement la base de paiement établie dans le contrat.
- 5.6.1.2 Les services horaires et spécialisés doivent être fondés sur des délais et des modalités convenus mutuellement entre le FSG et le responsable de projet de l'Agence ou son représentant autorisé. Ces délais et modalités doivent être établis et documentés par écrit avant le début de tout projet spécial ou service spécialisé. Cela peut être accompli au moyen d'une autorisation de tâches ou d'une modification officielle au contrat.
- 5.6.2 Services liés à la TI
- 5.6.2.1 Le FSG devra fournir des services liés à la TI aux fins d'amélioration des applications ou des systèmes, au besoin et sur demande.
- 5.6.2.2 Les services liés à la TI doivent être fondés sur des délais et des modalités convenus mutuellement entre le FSG et le responsable de projet de l'Agence ou son représentant autorisé. Ces délais et modalités doivent être établis et documentés par écrit avant le début de tout projet spécial ou service spécialisé. Cela peut être accompli au moyen d'une autorisation de tâches ou d'une modification officielle au contrat.
- 5.6.3 Remise en boîte
- 5.6.3.1 Le FSG devra transférer le contenu des boîtes endommagées dans des boîtes appropriées de taille semblable. Les boîtes désignées par le FSG comme ayant perdu leur intégrité structurelle ou comme étant trop endommagées pour être réparées devront être étiquetées, et leur contenu devra être transféré, dans le même ordre, dans de nouvelles boîtes.
- 5.6.3.2 Le FSG devra mettre à jour le portail des systèmes de la TI de l'Agence afin d'y indiquer le nouveau code à barres de la boîte, de renvoyer ce nouveau code à l'ancien code, et de mettre à jour et d'attribuer le signalement des données des outils d'aide à la récupération.

5.7 Expédition et emballage (Services de préparation au transport)

- 5.7.1 L'Agence a fait appel aux services d'un entrepreneur de transport tiers pour le déplacement des dossiers entre l'Agence et les installations du FSG.
- 5.7.2 Le FSG devra fournir des services d'administration de l'expédition afin de préparer les dossiers demandés pour le transport.
- 5.7.3 Le FSG devra fournir toutes les enveloppes et tout le matériel d'emballage requis pour l'emballage des documents associés à la demande de récupération.
- 5.7.4 L'Agence fournira au FSG le matériel d'emballage à utiliser pour préparer les dossiers aux fins de transport sécurisé lorsqu'elle aura recours à son fournisseur de services de transport. Ce matériel pourrait comprendre ce qui suit :
- 5.7.4.1 Sacs de polyéthylène bleus;
- 5.7.4.2 Bacs rouges;
- 5.7.4.3 Sceaux associés rouges;
- 5.7.4.4 Étiquettes d'identification par radiofréquence (IRF).
- 5.7.5 Le FSG, en préparation pour le transport, devra préparer et emballer les dossiers selon les procédures et les niveaux de service convenus (les services de préparation au transport peuvent changer), y compris :



- 5.7.5.1 Placer tous les fichiers dans deux sacs bleus en polyéthylène;
- 5.7.5.2 Placer les sacs bleus en polyéthylène dans un bac rouge accompagné d'une étiquette d'IRF;
- 5.7.5.3 Enregistrer l'expédition à l'aide de l'outil d'expédition électronique du fournisseur de services de transport tiers de l'Agence;
- 5.7.5.4 Apposer l'étiquette du fournisseur de services de transport tiers de l'Agence sur le bac et le fermer à l'aide des sceaux associés rouges.
- 5.7.5.5 Fixer solidement le bac au moyen d'une cerceuse.
- 5.7.6 Le FSG devra fournir tout le matériel d'emballage requis s'il se charge du transport facultatif (voir la section 5.8 ci-dessous).
- 5.7.7 Le FSG devra s'assurer que tous les envois qu'il a préparés sont emballés en suivant les procédures et en utilisant du matériel ayant les caractéristiques suivantes :
 - 5.7.7.1 durable;
 - 5.7.7.2 imperméable;
 - 5.7.7.3 inviolable;
 - 5.7.7.4 non transparent;
 - 5.7.7.5 sécurisé.
- 5.7.8 Tout le matériel d'emballage devra être étiqueté pour indiquer la destination et assurer une identification facile tout au long du processus de transport.
- 5.7.9 Le FSG, en consultation avec l'Agence, devra regrouper les envois par destination de livraison de l'Agence afin d'acheminer efficacement les dossiers aux utilisateurs de l'Agence et de réduire au minimum les coûts de transport.
- 5.7.10 Le FSG devra mettre à jour le système électronique de suivi du transport tiers de l'Agence lorsque des envois seront envoyés à partir de l'installation du FSG par l'entremise du fournisseur de services de transport tiers de l'Agence.

5.8 Transport – Facultatif

- 5.8.1 Le FSG peut offrir de fournir des services de transport dans les régions métropolitaines où les dossiers de l'Agence sont entreposés.
 - 5.8.1.1 Le FSG doit, lorsqu'il fournit des services de transport, utiliser des véhicules exploités par un FSG ou le FSG de transport tiers approuvé par l'Agence.
 - 5.8.1.2 Le FSG doit, lorsqu'il fournit des services de transport, procéder au suivi de la chaîne de possession sécurisée vérifiable pour les dossiers et les renseignements de l'Agence, à destination et en provenance de la destination du client et de l'installation d'entreposage.

5.9 Preuve de livraison et suivi de la chaîne de possession

- 5.9.1 Le FSG doit utiliser un processus approuvé par l'Agence en ce qui concerne pour la preuve de livraison (PDL) pour toute expédition.
- 5.9.2 Le FSG doit s'assurer que les demandes de preuve de livraison sont disponibles au moyen d'outils d'expédition Web ou par l'intermédiaire d'un représentant du service à la clientèle en direct.
- 5.9.3 Le FSG doit, lorsqu'il fournit des services de transport, assurer le suivi et le signalement de la chaîne de possession vérifiable pour chaque demande de collecte et de livraison.
- 5.9.4 Le FSG doit mettre à jour le système de suivi électronique du transport tiers de l'Agence lorsque des envois sont acheminés à partir de l'installation du FSG en utilisant le fournisseur de services de transport tiers de l'Agence.
- 5.9.5 Le FSG doit fournir un suivi détaillé de la chaîne de possession de toutes les activités de service, tel qu'il est décrit à l'*annexe D : Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*.



5.10 Fournitures

5.10.1 Fournitures de transport et d'expédition

5.10.1.1 Le FSG doit fournir, sans frais supplémentaires pour l'Agence, les fournitures nécessaires pour le transport des ressources d'information de l'Agence. Les fournitures fournies comprennent notamment : les enveloppes d'expédition de documents, les emballages moulants, les palettes et l'équipement d'entreposage nécessaire pour transporter et déplacer les palettes.

5.10.2 Étiquettes d'identification uniques

5.10.2.1 Le FSG doit fournir des étiquettes d'identification uniques numérotées pour les boîtes, les dossiers et les documents, lesquelles doivent comprendre un code à barres, une étiquette d'identification par radiofréquence ou les deux technologies, au besoin, afin d'appuyer les activités du cycle de vie (par exemple, les processus de récupération et de destruction).

5.10.3 Boîtes d'entreposage

5.10.3.1 Le FSG doit fournir diverses boîtes d'entreposage standard à la demande de l'Agence. Les dimensions requises de boîtes comprennent, sans toutefois s'y limiter :

5.10.3.1.1 **Format légal/lettre** : Une boîte conçue pour entreposer les documents de format légal et lettre.

5.10.3.1.1.1 Les boîtes sont d'environ 10 po x 12 po x 15 po (un seul morceau, couvercle de boîte inclus et fixé).

5.10.3.1.2 **Pièces justificatives** : Une boîte conçue pour entreposer les pièces justificatives, les chèques, les T4 et les articles multimédias, comme les microfilms et les microfiches.

5.10.3.1.2.1 Les boîtes mesurent environ 18,5 po x 11 po x 4,5 po (un seul morceau, couvercle de boîte inclus et fixé).

5.10.3.1.3 **Autre** : Boîtes pour les grands documents. Par exemple : plans détaillés, plans d'architecture, dessins d'ingénierie.

5.11 Facturation

5.11.1 Le SCGI du FSG doit permettre d'établir des codes de facturation maîtres, standard et personnalisés et des barèmes de coûts.

5.11.2 Le FSG doit s'assurer que les codes de service et de facturation sont identifiables et personnalisables. Les codes de service et de facturation constituent une mesure et une définition particulières des services.

5.11.3 Le FSG doit s'assurer que tous les codes de facturation et les définitions de service sont accessibles aux fins d'examen par l'Agence dans divers formats de rapport.

5.11.4 La facturation du FSG doit avoir la capacité de fournir un regroupement exhaustif des coûts financiers qui reflète la structure organisationnelle de l'Agence. Les fonctions de rapports de facturation comprendront :

5.11.4.1 La capacité de créer des factures distinctes pour des unités de facturation organisationnelles sélectionnées ou toutes les unités de facturation organisationnelles définies par l'Agence.

5.11.4.2 La capacité de facturer l'entreposage et les services.

5.11.4.3 La capacité de facturer l'entreposage seulement.

5.11.4.4 La capacité de facturer l'entreposage seulement par les unités de facturation organisationnelles définies par l'Agence.

5.11.4.5 La capacité de facturer par centre de coûts.

5.11.5 La facturation du FSG doit tenir compte de plusieurs critères de facturation d'entreposage, y compris :

5.11.5.1 les pieds cubes;

5.11.5.2 les boîtes de format lettre ou légal;

5.11.5.3 les boîtes de pièces justificatives;

5.11.5.4 les pieds linéaires;



- 5.11.5.5 les mètres;
- 5.11.5.6 les éléments;
- 5.11.5.7 les fichiers.
- 5.11.6 Le FSG doit fournir des factures pour les services, la facturation d'entreposage et des rapports transactionnels détaillés sur une base mensuelle.
 - 5.11.6.1 Le total de la facture et les documents à l'appui doivent être arrondis à la deuxième décimale.

5.12 Accord sur les niveaux de service

- 5.12.1 Le FSG surveillera les niveaux de rendement des services fournis à l'Agence (*voir le tableau 5.12.2 Attentes en matière de niveau de service*) et la transmission des données pour mettre à jour le portail des systèmes de la TI (*voir l'annexe D : Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*).
- 5.12.2 Le FSG doit respecter les normes de niveau de service précisées dans les composantes suivantes des demandes de service :

Service	Attente en matière de niveau de service	Mesure de rendement clé proposé
Acquisition - Boîte	24 heures	À partir de la réception électronique de la demande
Délocalisation - Boîte	72 heures	À partir de la réception électronique de la demande
Destruction certifiée sécurisée - Boîte	72 heures	À partir de la réception électronique de la demande
Récupération, régulière – Document / Boîte	24 heures	À partir de la réception électronique de la demande
Récupération, urgente – Document / Boîte	4 heures	À partir de la réception électronique de la demande
Extraction en lots prévue – Projet spécial	Comme prévu	À partir de la réception électronique de la demande
Administration de l'expédition	Inclus dans l'ANS de récupération	À partir de la réception électronique de la demande
Transport choisi par le FSG (livraison le jour même - dans la région métropolitaine)	4 heures	À partir de la réception électronique de la demande



Transport choisi par le FSG (livraison régulière - dans la région métropolitaine)	1 jour ouvrable.	À partir de la réception électronique de la demande
---	------------------	--

5.12.3 Le SCGI du FSG doit être en mesure de mettre à jour le portail des systèmes de la TI de l'Agence au moyen d'une technologie et d'un processus de transmission approuvés par l'Agence qui répondent à la fréquence de transmission des données décrite à l'annexe D : *Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service.*

5.13 Exigences non fonctionnelles

5.13.1 Exigences géographiques

- 5.13.1.1 Le FSG doit s'assurer que tous les dossiers de l'Agence (y compris les bandes de sauvegarde et tous les autres formats) ne seront traités, entreposés, conservés et détruits que par lui-même à l'intérieur des frontières canadiennes.
- 5.13.1.2 Le FSG doit s'assurer que toutes les technologies de l'information (y compris les bases de données, la saisie de données, les serveurs, le traitement, le stockage, l'accès et toutes les sauvegardes électroniques) seront traitées et hébergées au Canada au niveau Protégé B.

5.13.2 Exigences techniques

- 5.13.2.1 Le FSP doit tenir à jour une base de données de toutes les boîtes de l'Agence qui ont été entreposées dans ses installations depuis le transfert initial. Cela doit comprendre l'identificateur de dossier unique, l'emplacement de stockage actif et le statut de l'activité.
- 5.13.2.2 Le FSP doit tenir un registre transactionnel non classifié de chaque demande de service de récupération. Tous les renseignements protégés de la demande du client doivent être supprimés après l'achèvement du service.
 - 5.13.2.2.1 Le FSG doit conserver les détails suivants de la transaction dans son SCGI : code de transaction de l'article, nom du demandeur, courriel du demandeur, adresse de livraison, lieu de travail, type d'activité, numéro de code à barres et date de la demande (*voir l'annexe D, Tableau 2*).
 - 5.13.2.2.2 Tous les renseignements sur les demandes de récupération, à l'exception des données décrites à la partie 5.13.2.1, doivent être supprimés des serveurs du FSG après l'achèvement du service (*voir l'annexe D, Tableau 2*).
- 5.13.2.3 Le SCGI du FSG doit être en mesure de mettre à jour le portail des systèmes de la TI de l'Agence au moyen d'une technologie de transmission de données sécurisée (*voir l'annexe D : Renseignements sur l'échange de données sur les activités de service*)

5.13.3 Protocole de transmission

- 5.13.3.1 Le FSG doit utiliser des technologies et des processus de transmission approuvés par l'Agence pour transférer des données et des images à l'Agence ou au SCGI du STI, notamment les suivants :
 - 5.13.3.1.1 FTP
 - 5.13.3.1.2 FTPS
 - 5.13.3.1.3 SFTP
 - 5.13.3.1.4 ICP/P7M



6.0 Glossaire

Acquisition : Procédure selon laquelle le FSG acquiert ou prend la garde physique d'un dossier ou en assume autrement la responsabilité. Cela comprend la documentation sur le transfert de documents ou de matériel dans une base de données et le placement physique à l'emplacement d'entreposage final.

Lot : Le terme « lot » (expéditions ou demandes de service) est utilisé pour exprimer une quantité d'une activité de services en particulier qui est supérieure à un volume défini d'activités de service normales. Des activités de services en lot seront planifiées avec le FSG. Exemples :

1. **Expédition en lot** : Le déplacement de grandes quantités de dossiers de l'Agence par des services de transport de marchandises.
2. **Demande en lot** : Une demande de service pour la récupération de 1 000 documents ou d'éléments ou plus à la fois par un seul utilisateur de l'Agence.

Transporteur : Un transporteur est appelé un particulier ou une entité responsable du transport des dossiers.

Centre d'expertise des dossiers (CED) : Une équipe centralisée au sein de l'Agence qui fournit une source unique d'administration de la gestion des documents et de gérer la relation avec le FSG.

Destruction certifiée sécurisée : Destruction d'un document au moyen d'une déchiqueteuse, d'un broyeur ou d'un mécanisme similaire qui rend un document non identifiable et émission d'une attestation écrite confirmant la destruction de documents précis.

Chaîne de possession : La chaîne de possession est la documentation électronique ou la trace écrite chronologique qui fournit une visibilité de bout en bout des dossiers, qui détermine la séquence de possession, du contrôle, du transfert, de l'analyse et de l'élimination des documents, y compris les supports physiques ou électroniques. Chaîne de possession est un terme utilisé pour décrire la chronologie de la propriété, de la garde ou de l'emplacement d'un document ou d'un groupe de documents.

Boîte : Une boîte est un produit dans lequel les documents sont stockés et référencés. Les types de boîtes comprennent ce qui suit :

- **Format légal/lettre** :
 - Une boîte conçue pour entreposer à la fois des documents de format légal et lettre.
- **Justificatifs** :
 - Une boîte conçue pour entreposer les justificatifs, les chèques, etc.
- **Supports** :
 - Une boîte conçue pour un type précis de support (p. ex., les microfiches).

Délocalisation : Mesure et services effectués une seule fois pour retirer les dossiers de la possession du FSG en vue de la disposition finale des dossiers. Le Système de contrôle de la gestion de l'inventaire (SCGI) est mis à jour afin de tenir compte de la délocalisation de l'installation physique et du SCGI.

Destruction : Voir la définition de « Destruction certifiée sécurisée ».

Zone démilitarisée (DMZ) : Une zone démilitarisée, ou DMZ, est un sous-réseau physique ou logique qui contient et expose les services externes d'une organisation à un réseau non fiable, généralement plus vaste, tel qu'Internet



Fichier : Voir la définition de « Dossier ».

Disposition finale : La disposition finale des documents comprend soit le retour physique permanent à la garde de l'Agence, soit la destruction certifiée sécurisée.

Outil(s) de recherche : Un guide ou un protocole électronique ou écrit. Il définit les paramètres et est un outil qui contient des informations détaillées, indexées et traitées au sujet d'un dossier précis dans un SCGI et l'installation physique.

Protocole de transfert de fichiers (FTP) : Un protocole qui permet le transfert de fichiers entre un système local et un autre système sur le réseau.

Image : Page unique d'un document numérisé.

Numérisation : Transformation d'une ressource documentaire matérielle en un format numérique équivalent au moyen de processus homologués. Après la numérisation, la ressource documentaire matérielle originale demeure le dossier officiel et doit être disponible selon le calendrier de conservation.

Index : Guide systématique du contenu d'un dossier, d'un document ou d'un groupe de documents, qui consiste en un arrangement ordonné de termes ou d'autres symboles représentant le contenu et les références, les numéros de code, les numéros de page, etc., pour accéder au contenu.

Indexation : L'indexation est le processus de création d'un aide de recherche et de liaison des métadonnées à un dossier. L'indexation est étroitement liée à l'accession d'un dossier et est habituellement effectuée en même temps.

Transfert initial : Les processus de travail fournis par le FSG pour établir un service de gestion des dossiers qui commence par un transfert physique des dossiers de l'entrepreneur actuel au FSG au cours de la phase de transfert initial, comme il est défini dans l'énoncé des travaux.

Traitement de l'information : L'exécution systématique d'opérations sur des informations qui comprennent le traitement de données et peuvent inclure des opérations telles que la communication de données et la bureautique.

Système de contrôle et de gestion de l'inventaire (SCGI) : Le Système de contrôle de gestion de l'inventaire (SCGI) du FSG est la base de données interne du FSG qui sera utilisée pour faire le suivi des données au niveau des boîtes aux fins d'entreposage et qui sera utilisée pour gérer les demandes de récupération qui proviennent du fichier de téléversement à partir du portail des systèmes de la TI.

**Remarque – Le Portail des systèmes de la TI est une base de données distincte qui stocke toutes les métadonnées au niveau des documents et des boîtes de l'Agence et qui permet aux employés de l'Agence de rechercher et de demander des documents.*

Contrôle de la qualité des ressources d'information (CQRI) : Le CQRI est une unité de contrôle de l'Agence qui effectuera des activités liées aux services de préparation des documents dans le nouveau modèle de gestion des documents.

Portail des systèmes de la TI : La base de données et le portail qui seront gérés par le fournisseur des systèmes de la TI de l'Agence qui stockera toutes les données au niveau des documents et des boîtes de l'Agence et permettra aux employés de l'Agence de rechercher et de demander des documents.

**Remarque – Le SCGI du FSG est la base de données interne du FSG qui sera utilisée pour faire le suivi*



des données au niveau des boîtes aux fins d'entreposage et qui sera utilisée pour gérer les demandes de récupération qui proviennent du fichier de téléversement à partir du portail des systèmes de la TI.

Élément : Un élément est un article individuel ou une unité médiatique, c'est-à-dire un article qui fait partie d'une collection ou un ensemble de bandes de sauvegarde.

Documents archivés : Dossiers de l'Agence qui sont stockés et gérés dans les installations d'un FSG avant la mise en œuvre du plus récent modèle de gestion des documents.

Fournisseur de services gérés (FSG) : Un entrepreneur ou une entreprise du secteur privé qui fournit à l'Agence des processus et des fonctions commerciales définis (par exemple : entreposage et services de gestion des documents).

Métadonnées (métacontenu) : Données fournissant des informations sur un ou plusieurs aspects des données, tels que : la finalité des données, l'heure et la date de création, le créateur ou l'auteur des données, etc.

Pas dans les installations : Statut attribué à un document lorsque le FSG tente de récupérer un document demandé, placé dans une boîte par l'Agence, mais que le document n'a pu être localisé.

Service de gestion du cycle de vie : Les services de gestion des dossiers fournis par un fournisseur de services gérés peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, l'entreposage, l'acquisition, la récupération, le reclassement, la délocalisation et la destruction.

Sorti de manière permanente : Statut associé à un document ou à une boîte lorsqu'ils sont définitivement retirés de l'inventaire d'entreposage, généralement avant leur destruction.

Protégé A : Informations qui ne sont pas considérées comme sensibles et dont le degré de préjudice potentiel est faible.

Protégé B : Informations considérées comme particulièrement sensibles et dont le degré de préjudice potentiel est moyen. En voici des exemples : nom, numéro d'assurance, compte bancaire et numéro de transit.

Dossier (détention de dossiers) : Dans ce contexte, un dossier est un terme général désignant les informations détenues ou transmises dans un format physique. Les dossiers peuvent inclure, sans s'y limiter, des boîtes, des cartons, des fichiers, des documents, des films, des fiches, des rubans, des cassettes, des CD et des DVD.

- **Document** :
 - Un document est le niveau primaire d'un dossier, en ce qu'aucun autre dossier n'est conservé dans le document.
- **Fichier** :
 - Un fichier est le niveau secondaire d'un dossier, dans lequel un ou plusieurs documents connexes sont conservés en tant qu'unité.
- **Boîte** :
 - Une boîte est le niveau tertiaire d'un dossier, dans lequel un ou plusieurs fichiers ou documents connexes ou non sont conservés ensemble.

Reclassement : Procédure selon laquelle le FSG acquiert ou prend possession d'un dossier retourné ou accepte autrement la responsabilité matérielle d'un dossier retourné.



Conservation des dossiers : La période définie sur le plan juridique ou administratif pour qu'un dossier soit jugé utile et disponible avant qu'il soit détruit ou autrement éliminé. Ce processus est réglementé par les autorités de disposition de dossiers (ADD) de l'Agence qui sont documentées comme des autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (APDD) et des autorisations de disposer propres aux institutions (ADPI).

Récupération des dossiers : Service consistant à localiser physiquement un dossier à partir de son entreposage et de son emballage ou à le préparer pour le remettre à un employé autorisé de l'Agence ou à un FSG déterminé.

Protocole de transfert de fichiers (SFTP) : Protocole qui fonctionne sur un canal sécurisé pour permettre le transfert de fichiers entre un système local et un autre système du réseau.

Expédition : Preuve d'une boîte physique enregistrée avec un numéro de suivi unique et une étiquette d'identification par radiofréquence (IRF).

Administration de l'expédition : Activités associées à la préparation de dossiers pour l'expédition sécurisée, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'inscription des envois aux fins de suivi et d'emballage.

Entreposage : Acte physique de conservation des dossiers physiques par le FSG, au nom de l'Agence, dans un environnement sécuritaire et sécurisé.

Transport : Expédition sécuritaire des dossiers et des biens de l'Agence par l'Agence ou un fournisseur de services de transport tiers.

Document de transmission : Sommaire des données utilisées pour identifier un dossier qui est utilisé pour créer un aide à la recherche d'une ressource d'information.

7.0 Abréviations

NE : Numéro d'entreprise

ARC : Agence du revenu du Canada

DSIC : Direction de la sécurité industrielle canadienne

CED : Centre d'expertise des dossiers

SAC : Solution d'approvisionnement collaboratif

CST : Centre de la sécurité des télécommunications

DMZ : Zone démilitarisée

EDI : Échange de données informatisées

PCF : Programme des contrats fédéraux

JTGF : Jours de travail du gouvernement fédéral

FIPS : Federal Information Processing Standards

SE : Surveillant de l'équité



AF : Ancien fonctionnaire

FTP : Protocole de transfert de fichiers

FEF : Fin d'exercice financier

SEAOG : Service électronique d'appels d'offres du gouvernement

TPS : Taxe sur les produits et services

GC : Gouvernement du Canada

ID : Identification

PSR : Programmes de la sécurité du revenu

TI : Technologie de l'information

IQ : Invitation à se qualifier

SCGI : Système de contrôle et de gestion de l'inventaire

CQRI : Contrôle de la qualité des ressources d'information

FSG : Fournisseur de services gérés

S.O. : Sans objet

PI : Pas dans les installations

CTO : Centre de technologie d'Ottawa

PDL : Preuve de livraison

SPAC : Services publics et Approvisionnement Canada

LPFP : Loi sur la pension de la fonction publique

TPSGC : Travaux publics et services gouvernementaux Canada

IRF : Identification par radiofréquence

ADD : Autorisation de disposition des documents

DP : Demande de propositions

GD : Gestion des dossiers

SGED : Services de gestion et d'entreposage de dossiers

MGD : Modèle de gestion des dossiers

EAE : Examen et amélioration des exigences

SFTP : Protocole de transfert de fichiers sécurisé

DIF : Directive sur l'intégrité des fournisseurs



ANS : Accord sur les niveaux de service

NAS : Numéro d'assurance sociale

EDT : Énoncé des travaux

RPV : Réseau privé virtuel

8.0 Volumes prévus

(Remarque : voici les volumes anticipés au meilleur de la connaissance de l'Agence. Ces volumes ne peuvent pas être garantis et ne doivent pas être considérés comme un engagement ferme.)

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	année optionnelle 1	année optionnelle 2	année optionnelle 3	année optionnelle 4	année optionnelle 5
entreposage et services d'entreposage	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
contenant d'entreposage année précéder	563,000	542,269	513,203	465,624	427,086	396,760	359,141	323,371	292,444	258,401
boîtes reçues (régulier)	5,739	4,851	4,203	2,819	131	0	0	0	0	0
Boîtes reçues (pipeline)	18,640	15,051	15,051	13,220	11,128	0	0	0	0	0
boîtes délocalisées	(45,110)	(51,012)	(66,833)	(54,577)	(41,586)	(37,619)	(30,927)	(30,927)	(34,043)	(20,000)
Services de gestion des documents	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
commandes (documents)	300,000	300,000	300,000	200,000	100,000	100,000	100,000	75,000	75,000	75,000
Préparation pour le transport	300,000	300,000	300,000	200,000	100,000	100,000	100,000	75,000	75,000	75,000
boîtes de retour	3,000	3,000	3,000	2,000	1,000	1,000	1,000	750	750	750
service de remplacement de boîte	3,000	3,000	2,000	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,000
Destruction sécurisée de boîtes	30,000	30,000	20,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	10,000
matériaux	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
boîtes d'entreposage	30,379	27,946	24,254	19,539	13,760	2,500	2,500	2,250	2,250	1,750

Note 1: Le volume d'entreposage est une moyenne estimée par année

Note 2: Le volume moyen d'une boîte est de 1,2 Pied carré

Note 3: Boîtes de matériaux = total des boîtes reçues/ des boîtes changées / boîtes retournées

Note 4: Frais de préparation pour le transport - enveloppes, préparation dans SMS, emballage selon les normes protégé B



ANNEXE C : CRITÈRES OBLIGATOIRES

L'évaluation des réponses s'effectuera en fonction du processus décrit à la partie 6, Procédures d'évaluation et critères de qualification, et de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-dessous. Les réponses qui ne satisfont pas à TOUTES les exigences obligatoires seront jugées non recevables et seront rejetées.

EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES	
<p>O1 Expérience de l'entreposage de dossiers physiques pour plusieurs grandes organisations clientes.</p>	<p>Le répondant DOIT avoir au moins deux clients individuels distincts au Canada pour lesquels il fournit des services de gestion et d'entreposage de dossiers. Pour chaque client mentionné, le répondant DOIT démontrer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">- il a géré, à tout le moins, un volume d'entreposage de dossiers physiques annuel moyen minimal de 250 000 pieds cubes;- il a fourni ces services pendant au moins deux années consécutives complètes précédant la date de clôture de la présente demande d'invitation à se qualifier (IQ). <p>L'Agence ne peut pas être utilisée comme client dans la réponse à ce critère.</p> <p>La réponse du répondant à ce critère DOIT inclure ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">a) nom de l'organisation cliente;b) nom et adresse électronique d'une personne-ressource qui peut valider l'exactitude des services offerts pour chaque organisation cliente;c) description des services fournis pour chaque organisation cliente;d) volume (en pieds cubes) d'entreposage de dossiers physiques fourni à chaque organisation cliente;e) période au cours de laquelle le volume de dossiers physiques à entreposer mentionné au point d) ci-dessus a été entreposé par le répondant (doit respecter la période de deux années consécutives précédant la date de clôture de la présente demande d'IQ). <p>Pour un processus détaillé sur les clients cités en référence, consultez l'article 6.2 « Processus de vérification des projets de référence » de la partie 6, Procédures d'évaluation et critères de qualification.</p>
<p>O2 Capacité et compétences actuelles en matière d'entreposage</p>	<p>Le répondant DOIT démontrer qu'il gère actuellement un stock actuel de dossiers physiques dont le volume d'entreposage est supérieur à 1 000 000 pieds cubes au Canada.</p> <p>De plus, le répondant DOIT nommer autant d'organisations clientes actuelles qu'il est nécessaire pour montrer un entreposage combiné de dossiers physiques dont le volume est supérieur à 1 000 000 pieds cubes.</p> <p>L'Agence ne peut pas être utilisée comme client dans la réponse à ce critère.</p> <p>La réponse du répondant à ce critère DOIT inclure ce qui suit :</p>



	<p>a) nom des organisations clientes;</p> <p>b) nom et adresse électronique d'une personne-ressource qui peut valider l'exactitude des renseignements fournis;</p> <p>c) description des services fournis aux organisations clientes citées;</p> <p>d) volume (en pieds cubes) des dossiers physiques actuellement entreposés par le répondant pour les organisations clientes citées.</p> <p>Exemples de la façon dont ce critère peut être respecté :</p> <p>i. Le répondant a deux organisations clientes. À l'heure actuelle, il gère un volume de dossiers physiques de 500 000 pieds cubes pour l'une de ces organisations, et il gère un volume de dossiers physiques de 600 000 pieds cubes pour l'autre organisation, ce qui fait un total de 1 100 000 pieds cubes. Cet exemple répond à l'exigence de volume de ce critère.</p> <p>ii. Le répondant a trois organisations clientes. À l'heure actuelle, il gère un volume de dossiers physiques de 300 000 pieds cubes pour la première organisation, un volume de dossiers physiques de 600 000 pieds cubes pour la deuxième organisation, et un volume de dossiers physiques de 150 000 pieds cubes pour la troisième organisation, pour un total de 1 050 000 pieds cubes. Cet exemple répond à l'exigence de volume de ce critère.</p> <p>Pour un processus détaillé sur les clients cités en référence, consultez l'article 6.2 « Processus de vérification des projets de référence » de la partie 6, Procédures d'évaluation et critères de qualification.</p>
--	--

<p>O3 Services de gestion des dossiers – Demandes de récupération</p>	<p>Le répondant DOIT démontrer une expérience de prestation de services de récupération de dossiers à volume élevé, avec au moins 100 000 dossiers récupérés au cours d'une année consécutive. Cette période d'une année consécutive doit avoir eu lieu au cours des trois dernières années immédiatement avant la date de clôture de l'IQ.</p> <p>Le répondant DOIT nommer autant d'organisations clientes actuelles qu'il est nécessaire pour montrer un minimum combiné de 100 000 dossiers récupérés sur une période d'un an au cours des trois dernières années.</p> <p>L'Agence ne peut pas être utilisée comme client dans la réponse à ce critère.</p> <p>La réponse du répondant à ce critère DOIT inclure ce qui suit :</p> <p>a) nom des organisations clientes;</p> <p>b) nom et adresse électronique d'une personne-ressource qui peut valider l'exactitude des services offerts pour chaque organisation cliente;</p> <p>c) description des services fournis aux organisations clientes;</p> <p>d) nombre de dossiers physiques récupérés pour les organisations clientes;</p> <p>e) période (date de début et date de fin) pendant laquelle les services ont été fournis (doit respecter la période d'un an au cours des trois dernières années immédiatement avant la clôture de l'IQ).</p>
---	--



Veillez consulter la section 6.0 « Glossaire » de l'annexe B, Énoncé des travaux, pour obtenir une définition de « récupération des dossiers ».

Exemples de la façon dont ce critère peut être respecté :

- i. Le répondant a une organisation cliente pour laquelle il a récupéré 100 000 dossiers entre janvier 2019 et janvier 2020. Cet exemple respecte les exigences de ce critère en ce qui a trait au nombre de récupérations et aux échéanciers.
- ii. Le répondant a deux organisations clientes. Pour l'une de ces organisations, il a récupéré 50 000 dossiers entre octobre 2018 et octobre 2019, et pour l'autre organisation, il a également récupéré 50 000 dossiers au cours de la même période d'un an, ce qui fait un total de 100 000 récupérations. Cet exemple respecte les exigences de ce critère en ce qui a trait au nombre de récupérations et aux échéanciers.

Pour un processus détaillé sur les clients cités en référence, consultez l'article 6.2 « Processus de vérification des projets de référence » de la partie 6, Procédures d'évaluation et critères de qualification.



ANNEXE D : RENSEIGNEMENTS SUR L'ÉCHANGE DE DONNÉES SUR LES ACTIVITÉS DE SERVICE

Le statut des dossiers et les mises à jour des métadonnées seront mis à jour dans le nouveau portail des systèmes de la TI, géré par le fournisseur des systèmes de la TI de l'Agence. Les changements de statuts et les mises à jour des métadonnées peuvent être effectués directement dans le portail par les employés de l'Agence, et doivent être mis à jour par le FSG au moyen d'un transfert sécurisé de fichiers de données lorsqu'une opération, comme une activité d'acquisition, de récupération ou de destruction, se produit.

Remarque : Les parties en gris indiquent une activité de l'Agence.

Tableau 1 : Décrit les changements de statuts fondés sur les activités qui doivent faire l'objet d'un suivi et d'une mise à jour dans le portail de l'Agence géré par le fournisseur des systèmes de la TI.

Tableau 2 : Comprend les renseignements sur les demandes de récupération et les éléments de données qui sont transférés numériquement au FSG afin de faciliter chaque demande de récupération.

Tableau 3 : Décrit en détail les exigences en matière de métadonnées qui doivent être incluses dans les activités décrites dans le *tableau 1*.



Annexe D – Tableau 1 : Tableau sommaire des changements de statuts fondés sur les activités

Processus d'ajout de nouveaux documents					
ID	Description de la mesure	Changement de statut	Créateur du statut	Mise à jour des métadonnées	Fréquence
S1	Métadonnées au niveau des boîtes et des documents créées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	Boîte et documents nouvellement créés. Un statut « Pending » (en attente) doit être attribué à la boîte et à chaque document qui se trouve dans la boîte.	Statuts des boîtes et des documents créés par le fournisseur de services de préparation des documents.	Métadonnées téléchargées dans le portail du FSG.	Tous les jours
S2	Boîte physique reçue et arrivée à l'entrepôt physique.	Le statut de la boîte change de « Pending » (en attente) à « Available » (disponible). Le changement de statut de la boîte à « Available » (disponible) doit déclencher un changement de statut pour les documents contenus dans la boîte, du statut « Pending » (en attente) à « Available » (disponible).	Mise à jour sur le statut de la boîte fournie par le FSG.	Métadonnées répertoriées à l' annexe D – Tableau 3 envoyées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	Tous les jours
Processus de récupération des documents (métadonnées et échanges de statuts)					
ID	Description de la mesure	Changement de statut	Créateur du statut	Mise à jour des métadonnées	Fréquence
S3	Demande de document faite par l'utilisateur autorisé dans le portail du FSG (courante, urgente, image sur demande [IOD]).	Statut « Available » (disponible) au statut « Requested » (demandé).	Un employé de l'Agence déclenche un changement de statut directement dans le portail des systèmes de la TI lorsqu'un document est demandé.	S. O.	De façon ponctuelle
S4	Demande de document reçue par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé.	Statut « Requested » (demandé) au statut « Request Received » (demande reçue).	Mise à jour du statut du document dans le portail par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé.	Métadonnées répertoriées à l' annexe D – Tableau 3 envoyées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	



S5	Document localisé par le FSG.	Statut « Request Received » (demande reçue) au statut « Located » (localisé).	Mise à jour du statut du document fournie par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé.	Métadonnées répertoriées à l' annexe D – Tableau 3 envoyées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	Chaque heure
S6	Document récupéré et préparé pour l'expédition.	Statut « Located » (localisé) au statut « Out » (sorti).	Mise à jour du statut du document fournie par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé.	Métadonnées répertoriées à l' annexe D – Tableau 3 envoyées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	Chaque heure
S7	Le document n'a pas pu être localisé.	Statut « Request Received » (demande reçue) au statut « NIF » (pas dans l'installation).	Mise à jour du statut du document fournie par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé.	Métadonnées répertoriées à l' annexe D – Tableau 3 envoyées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	Chaque heure
S8	Le document n'a pu être localisé et confirmé par l'Agence.	Statut « NIF » (pas dans l'installation) au statut « Perm Out » (sorti de façon permanente).	Mise à jour du statut du document fournie par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé.	Métadonnées répertoriées à l' annexe D – Tableau 3 envoyées et téléchargées dans le « portail du FSG ».	Chaque heure
Processus de reclassement des documents (métadonnées et échanges de statuts)					
	Description de la mesure	Changement de statut	Créateur du statut	Mise à jour des métadonnées	Fréquence
S9	Demande de reclassement de documents.	Statut « Out » (sorti) au statut « Pending Refile » (en attente de reclassement).	Un employé de l'Agence déclenche un changement de statut directement dans le portail des systèmes de la TI lorsqu'un document est reclassé.	S. O.	Tous les jours
S10	Traitement du reclassement des documents.	Le statut du document est changé de « Pending Refile » (en attente de reclassement) à « Pending » (en attente).	Statut du document fourni par le fournisseur de services de préparation des	S. O.	Tous les jours



			dossiers au moyen d'un échange de données.		
S11	Boîte créée pour le reclassement des documents.	Aucun statut au statut « Pending » (en attente) attribué à la boîte.	Statut de la boîte fourni par le fournisseur de services de préparation des dossiers au moyen d'un échange de données.	S. O.	Tous les jours
S12	Boîte physique contenant les documents reclassés reçue et arrivée à l'entrepôt physique.	Le statut de la boîte change de « Pending » (en attente) à « Available » (disponible). Le changement de statut de la boîte à « Available » (disponible) déclenchera un changement de statut pour les documents se trouvant dans la boîte, du statut « Pending » (en attente) à « Available » (disponible).	Mise à jour du statut de la boîte fournie par le FSG au moyen d'un échange de données sécurisé. La mise à jour du document est déclenchée dans le portail des systèmes de la TI lorsque le statut de la boîte parent passe à « Available » (disponible).	S. O.	Tous les jours
S13	Processus de transfert des documents à un autre employé.	Le statut « Out » (sorti) demeure le même, mais les renseignements sur l'historique des mouvements sont modifiés.			
Processus de destruction des documents (métadonnées et échanges de statuts)					
ID	Description de la mesure	Changement de statut	Créateur du statut	Mise à jour des métadonnées	Fréquence
S14	Rapport sur la conservation des documents extrait du portail des systèmes de la TI et fournissant une liste des boîtes qui peuvent être détruites lorsque le contenu des documents a atteint la limite de la période de conservation.	S. O.	Équipe de projet	S. O.	S. O.



S15	Demande de délocalisation permanente envoyée à l'installation d'entreposage directement de l'Agence.	Statut « In » (entré) au statut « Perm Delocalisation » (délocalisation permanente).	FSG	N° d'ordre de travail	Tous les jours
S16	Demande de destruction envoyée à l'installation d'entreposage directement de l'Agence.	Statut « In » (entré) au statut « Destroyed » (détruit).	FSG	N° d'ordre de travail	Tous les jours

Annexe D – Tableau 2 : Renseignements sur la demande de récupération

Code	Renseignements sur la commande et l'envoi	Exemple	Obligatoire
À déterminer	Code de transaction de l'item	20200515-000001	O
À déterminer	Type de récupération	Récupération courante = 1 Récupération urgente = 2 Récupération de télécopie = 3 Récupération d'IOD = 4	O
À déterminer	Nom du demandeur	John Smith	O
À déterminer	Adresse électronique du demandeur	John.Smith@cra-arc.gc.ca	O
À déterminer	Adresse de livraison	250, rue Albert	O
À déterminer	Lieu de travail	Section, numéro du bureau, étage, salle	O
Code	Éléments de données de récupération	Exemple	Obligatoire
À déterminer	Codes à barres de la boîte	K50000000	O
À déterminer	Code à barres du feuillet de transmission	À déterminer	À déterminer
À déterminer	Code à barres du fichier	9000000000000, UIF00572076137, CMRC017954567	O
À déterminer	Code à barres alias (code à barres précédent)	UIF00572076136, CMRC017954566	N
À déterminer	Numéro de compte	123456789RC0001	N
À déterminer	Code de la série de dossiers	T2Returnpaper	O
À déterminer	Brève description	2015-12-31 déclaration T2 papier	N



ANNEXE E – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Les exigences énumérées ici répondent à certaines exigences, mais pas nécessairement à toutes les exigences que le Canada a l'intention d'aborder dans la demande de propositions. D'autres exigences relatives à la sécurité peuvent être incluses dans une phase subséquente de ce processus d'approvisionnement. Le Canada inclut ces exigences dans l'invitation à se qualifier afin de fournir aux répondants un préavis de certaines des exigences qui sont susceptibles d'être incluses dans la demande de propositions associée.

1. Exigences relatives à la sécurité matérielle et du personnel :

Le fournisseur de services gérés (FSG) doit, pendant toute la période d'exécution du contrat, détenir une Vérification d'organisation désignée (VOD) valide, avec une Autorisation de détenir des renseignements (ADR), approuvée au niveau « Protégé B », délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, ou une lettre émise par la Direction de la sécurité et des affaires internes qui confirme que l'installation est approuvée et répond aux exigences relatives à la sécurité de l'Agence.

Le personnel du FSG devant avoir accès à des renseignements ou à des biens protégés, ou à des emplacements de travail dont l'accès est réglementé, doit chacun détenir une cote de fiabilité, délivrée par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence du revenu du Canada ou la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

2. Exigences relatives à la sécurité des technologies de l'information :

Les exigences relatives à la sécurité des technologies de l'information renvoient à la protection des renseignements et des systèmes d'information contre leur utilisation, divulgation, modification, inspection, enregistrement ou destruction non autorisés ainsi que contre l'accès non autorisé à ces renseignements et systèmes. Elles visent également à pallier les interruptions de service.

La saisie, le traitement, le stockage et les sauvegardes électroniques de toutes les données ainsi que l'accès à ces données doivent se faire au Canada.

Exigences relatives aux journaux de sécurité

- Le FSG doit veiller à ce que toutes ses applications, ses plateformes et ses bases de données consignent des renseignements sur les événements de sécurité dans des journaux.
- Le FSG doit assurer l'intégrité des journaux et veiller à ce que le contrôle d'accès soit limité à un accès en lecture seule.
- Le FSG doit utiliser une répartition administrative des tâches appropriée.
- Le FSG doit tenir une piste de vérification détaillée des changements apportés aux journaux de sécurité et conserver les journaux pendant toute la durée du contrat ou durant la période prescrite par l'Agence.
- Le FSG doit assurer le regroupement des journaux de sécurité dans un répertoire.
- Le FSG doit être en mesure d'appliquer des règles de conservation des journaux.
- Les identités individuelles du système sont uniquement différenciées des pairs connexes.
- Le système de contrôle de la gestion de l'information (SCGI) du FSG doit fournir une définition des événements et des erreurs consignés.
- Le journal doit être dans un format lisible par les utilisateurs.
- Les journaux en format binaire doivent être accompagnés d'une application qui permet de les convertir dans un format lisible par les utilisateurs.
- L'enregistrement du niveau de sécurité des événements dans les journaux de sécurité.
- La violation des événements du contrôle d'accès à des fins malveillantes est consignée.



- Les violations sont examinées par le propriétaire des renseignements ou le fournisseur de services gérés, selon la détermination de l'Agence.

Exigences relatives au chiffrement

- Les renseignements désignés « Protégé B » qui sont transmis au moyen d'un réseau public (p. ex., Internet) ou d'un réseau sans fil (p. ex., radiofréquence) doivent être protégés par un procédé de chiffrement approuvé par l'Agence. Les modules cryptographiques approuvés par l'Agence doivent respecter au moins l'une des conditions suivantes :
 - la validation de niveau 1 de la norme FIPS (Federal Information Processing Standard) 140-2;
 - l'approbation du Centre de la sécurité des télécommunications.
- Les renseignements de niveau « Protégé B » (renseignements de nature particulièrement délicate) doivent être chiffrés sur leurs supports d'enregistrement (p. ex., disque dur, support amovible) lorsque les renseignements sont transportés ou stockés sur un appareil (p. ex., ordinateur portable, assistant numérique, poste de télétravail, disque) à l'extérieur des sites contrôlés par l'Agence.
- Les courriels ne contiendront pas de renseignements de niveau « Protégé B ».
- Tous les renseignements archivés ou sauvegardés de l'Agence, qui sont désignés, protégés ou sous des niveaux classifiés, doivent être sécurisés au niveau de classification le plus élevé des données traitées dans ce système à l'aide d'un procédé de chiffrement approuvé par l'Agence.
- Les bandes de sauvegarde seront sécurisées au niveau de classification le plus élevé des données stockées à l'aide d'un procédé de chiffrement approuvé par l'Agence.
- Le trafic sur le réseau privé virtuel, y compris l'identification et l'authentification, doit être chiffré.
- L'autorité locale de la technologie de l'information doit établir un processus de gestion pour dresser et tenir à jour une liste de clés de chiffrement pour les cas où des procédures de récupération des données sont exécutées.

Service de transfert des fichiers :

Les échanges de données au moyen d'un service de transfert de fichiers (p. ex., FTP [protocole de transfert de fichiers]).

- L'Agence transmettra les données de l'Agence de son environnement fiable vers un serveur FTP anonyme de l'Agence dans une zone démilitarisée (ci-après appelée le serveur FTP de l'Agence). Les renseignements de nature délicate doivent être chiffrés. Consultez la section sur le chiffrement pour connaître les exigences relatives au chiffrement. L'Agence extraira les données chiffrées du serveur FTP de l'Agence vers un environnement fiable de l'Agence.
- Le FSG transmettra les données du FSG vers un serveur FTP anonyme de l'Agence. Les renseignements de nature délicate doivent être chiffrés. Consultez la section sur le chiffrement. Le FSG extraira les données de l'Agence du serveur FTP de l'Agence vers un environnement fiable du FSG.
- Le client FTP de l'Agence sur la passerelle d'entreprise doit fournir une capacité de transmission (*ftp put*) et d'extraction (*ftp get*) de ces données.
- Le FSG doit utiliser des répertoires cachés pour les répertoires des fichiers entrants (c.-à-d. la zone de dépôt) et sortants (c.-à-d. la zone de collecte) pour l'Agence.
- Le répertoire FTP de la zone de dépôt des fichiers entrants du FSG aura un accès restreint en mode écriture seulement sur le serveur FTP.
- Le répertoire FTP de la zone de collecte des fichiers sortants du FSG aura un accès en mode « lecture » seulement pour le public.
 - Justification : Cette configuration empêchera un pirate externe dans la zone publique de remplacer le fichier par un faux ou de causer une attaque par déni de service.
- L'adresse de protocole Internet du serveur FTP anonyme de l'Agence sera authentifiée sur le serveur FTP du FSG avant d'autoriser une connexion entrante.



- Le répertoire de la zone de dépôt des fichiers entrants du FSG sera numérisé toutes les 60 secondes pour un nouveau fichier. Les fichiers entrants détectés seront déplacés vers une zone fiable sur le serveur FTP de l'Agence. Une fois déplacé, le fichier entrant sera supprimé du répertoire de la zone de dépôt des fichiers entrants.
- Il y aura un court laps de temps prédéterminé permettant le dépôt d'un fichier, réduisant ainsi le risque que des personnes malveillantes déposent des fichiers jusqu'à ce que le serveur dépasse ses limites (attaque par déni de service).
- Toutes les données de l'Agence placées dans le répertoire des fichiers sortants auront une date (horodatage).

Pistes de vérification

Description : Une vérification est une évaluation d'une personne, d'une organisation, d'un système, d'un processus, d'une entreprise, d'un projet ou d'un produit.

- Le FSG doit avoir une piste de vérification indiquant les personnes qui ont accédé à des données sur les contribuables et les activités ou les mesures qui ont été effectuées pendant une période donnée.
- Le FSG doit respecter les exigences précisées dans les lois et les règlements, comme l'article 241 de la **Loi de l'impôt sur le revenu** et la **Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels**.
- Le FSG doit s'assurer que tous les accès aux renseignements du contribuable (y compris interroger [c.-à-d., sélectionner], créer, consulter, modifier, supprimer) à l'aide d'une application appropriée doivent être consignés (avoir une piste de vérification), à moins d'être exemptés par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI), l'Agence du revenu du Canada au moyen du processus d'Évaluation de la menace et des risques (EMR).
- Le FSG doit s'assurer que tous les systèmes et toutes les applications qui fournissent aux employés (c.-à-d, aux utilisateurs) l'accès aux renseignements du contribuable doivent enregistrer ces accès dans un registre des pistes de vérification selon le processus établi par la Division de la sécurité de l'information de la DSAI.
- Le FSG doit envoyer à l'Agence (DGI) ou maintenir un document accessible des pistes de vérification au moins une fois par jour dans un format approuvé par l'Agence.
- Le FSG doit veiller à ce que les pistes de vérification soient intégrées dans la conception de tout système qui fournit aux employés un accès à des renseignements de l'Agence.
- Le FSG doit veiller à ce que tous les documents de piste de vérification qui concernent des documents de l'Agence et des données de journaux connexes soient accessibles et conservés de façon permanente à l'Agence systématiquement ou ponctuellement.
- L'Agence doit être capable d'inspecter et d'enquêter sur tous les systèmes, les installations et les contrats utilisés par le FSG pour lui fournir des services.
- Le FSG doit fournir une salle de vérification sur place dans chacun des entrepôts afin que les utilisateurs désignés par l'Agence l'utilisent pour examiner les renseignements demandés disponibles pour leur inspection. La salle doit être équivalente à l'environnement de bureau standard du FSG.
- Le FSG doit donner la possibilité de déterminer si une personne a pris une mesure particulière.
 - Le SCGI du FSG doit associer l'identité du producteur des données aux données et à l'étiquette des données.
 - Le SCGI du FSG doit valider l'association entre l'identité du producteur des données et les données et l'étiquette.
 - Le SCGI du FSG doit maintenir l'identité et les justificatifs d'identité de l'examineur ou du diffuseur dans une chaîne de possession, ainsi que l'intégrité du marquage et des étiquettes des données.
 - Le SCGI du FSG doit valider l'association entre l'identité de l'examineur et les données et l'étiquette avant la diffusion à partir du domaine.
- Le FSG doit s'assurer que le document de vérification comprend les données sur les événements suivantes :



- les événements qui se sont produits;
- les sources;
- le résultat;
- l'identité;
- le type;
- l'horodateur d'une source de temps fiable.
- Le FSG doit donner la possibilité de déterminer si une personne (employé ou utilisateur) a pris une mesure particulière pour :
 - associer l'identité du producteur des données aux données et à l'étiquette;
 - valider l'association entre l'identité du producteur des données et les données et l'étiquette;
 - maintenir l'identité et les justificatifs d'identité de l'examineur ou du diffuseur dans une chaîne de possession, ainsi que l'intégrité du marquage et des étiquettes des données;
 - valider l'association entre l'identité de l'examineur et les données et l'étiquette avant la diffusion à partir du domaine.