



Volet 2 des Services des centres de contact du gouvernement (SCCG) : Centre de contact en tant que service (CCtqS)

Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| Sollicitation No. | BPM010227/C | Date : | 5er octobre 2021 |
| Dossier GCDOCS No. | S.O. | Référence GETS No. | PW-21-00966946 |

| | | |
|---|---|--|
| Bureau d'émission | Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5 | |
| Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toutes les questions et tous les commentaires au sujet du présent document.) | Nom | James Graves |
| | Numéro de téléphone | (613) 668-9563 |
| | Adresse e-mail | james.graves2@canada.ca |
| | Adresse postale | K1P 0B6 |
| Date et heure de clôture | 27 octobre, 2021 @ 14 :00h | |
| Fuseau horaire | Heure avancée de l'Est (EDT) | |
| Destination des biens/services | Sans objet – Processus de préqualification seulement | |
| Adresse de courriel pour la soumission de la réponse avant la date de clôture | Les réponses doivent être soumises dans le portail P2P Pour toute question ou préoccupation, veuillez envoyer un courriel à l'autorité contractante : james.graves2@canada.ca | |



TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX..... | 5 |
| 1.1 | INTRODUCTION | 5 |
| 1.2 | APERÇU ET PORTÉE DE L'EXIGENCE | 5 |
| 1.3 | ACCORDS COMMERCIAUX APPLICABLES..... | 7 |
| 1.4 | ENTENTES SUR LES REVENDICATIONS TERRITORIALES GLOBALES | 7 |
| 1.5 | RÔLE DE SPC DANS LA PROMOTION DE L'ACCESSIBILITÉ | 7 |
| 1.6 | POLITIQUE D'ACHATS ÉCOLOGIQUES | 8 |
| 1.7 | CONFLIT D'INTÉRÊTS OU AVANTAGE INJUSTE..... | 8 |
| 1.8 | TERMINOLOGIE | 9 |
| 1.9 | L'INTIMÉ..... | 12 |
| 2. | PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT | 13 |
| 2.1 | PHASE DE LA DEMANDE D'ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT (DAMA) | 13 |
| 2.2 | RÉÉDITION DE LA DEMANDE D'ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT..... | 14 |
| 2.3 | ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ..... | 14 |
| 2.4 | ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ..... | 14 |
| 3. | INSTRUCTIONS À L'INTIMÉ..... | 14 |
| 3.1 | INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES | 14 |
| 3.2 | INSTRUCTIONS GÉNÉRALES..... | 15 |
| 3.3 | P2P..... | 15 |
| 3.4 | PRÉSENTATION DES RÉPONSES | 15 |
| 3.5 | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET COMMENTAIRES PENDANT LA PÉRIODE VISÉE PAR L'APPEL DE DEMANDES | 15 |
| 3.6 | SOUSSION ÉLECTRONIQUE DES QUESTIONS ET RÉPONSES PAR LE BIAIS DE P2P | 16 |
| 3.7 | DOCUMENTS DE SOLlicitATION..... | 16 |
| 3.8 | EXIGENCES ANTÉRIEURES..... | 16 |
| 3.9 | LOIS APPLICABLES..... | 16 |
| 3.10 | LANGUE | 17 |
| 3.11 | COÛTS D'INTERVENTION | 17 |
| 3.12 | PROPRIÉTÉ DU CANADA..... | 17 |
| 3.13 | LES SOUMISSIONS DOIVENT ÊTRE COMPLÈTES | 17 |
| 4. | INSTRUCTIONS DE PRÉPARATION DES INTERVENTIONS | 18 |
| 4.1 | INSTRUCTIONS GÉNÉRALES..... | 18 |
| 4.2 | SOUSSION ÉLECTRONIQUE DES RÉPONSES PAR LE BIAIS DE P2P | 18 |
| 4.3 | FORMAT DE RÉPONSE..... | 19 |
| 4.4 | CONTENU DE LA RÉPONSE..... | 19 |
| 4.5 | ATTESTATIONS (DEMANDÉES À LA CLÔTURE DE L'APPEL DE DEMANDES, OBLIGATOIRE SUR DEMANDE) :..... | 22 |
| 4.6 | PRÉSENTATION D'UNE SEULE RÉPONSE | 23 |
| 5. | EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, DE FINANCES ET AUTRES | 25 |
| 5.1 | EXIGENCE EN MATIÈRE D'HABILITATION DE SÉCURITÉ (DEMANDÉE À LA CLÔTURE DE LA DAMA, OBLIGATOIRE SUR DEMANDE) :..... | 25 |
| 5.2 | SOUSSION SCS (DEMANDÉE À LA CLÔTURE DE LA DAMA, OBLIGATOIRE SUR DEMANDE) :..... | 25 |
| 5.3 | ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DES FOURNISSEURS DE SERVICES INFONUAGIQUES | 25 |



| | | |
|-----------|---|-----------|
| 5.4 | ACTIVATION ET DÉFENSE SÉCURISÉES DU CLOUD | 26 |
| 6. | PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET BASE DE QUALIFICATION | 26 |
| 6.1 | PROCÉDURES GÉNÉRALES D'ÉVALUATION..... | 26 |
| 6.2 | PROCÉDURES D'ÉVALUATION POUR LA VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES DES CLIENTS | 26 |
| 6.3 | VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES EFFECTUÉE POUR LES PHASES PRÉCÉDENTES DE ISQ/DAMA | 27 |
| 6.4 | ÉVALUATION TECHNIQUE..... | 28 |
| 6.5 | EXIGENCES RRAVI DE L'EXPÉRIENCE ORGANISATIONNELLE ANTÉRIEURE DE L'INTIMÉ..... | 29 |
| 6.6 | ÉVALUATION DU FORMULAIRE DE SOUMISSION D'APPEL DE DEMANDES D'APPEL DE DEMANDES | 30 |
| 6.7 | ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE – ANNEXE B..... | 30 |
| 6.8 | ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES RELATIVES À L'EXPÉRIENCE COTÉE EN POINTS – ANNEXE B#5..... | 30 |
| 6.9 | ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES DE SERVICE OBLIGATOIRES – ANNEXE C..... | 31 |
| 6.10 | ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE DES COENTREPRISES | 32 |
| 6.11 | BASE DE QUALIFICATION..... | 33 |
| 6.12 | FONDEMENT DE LA RECOMMANDATION POUR L'ATTRIBUTION DES ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT QUI EN DÉCOULENT..... | 33 |
| 6.13 | COMPTES RENDUS..... | 33 |
| 6.14 | PROCESSUS D'ÉVALUATION DE L'INTÉGRITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT (IFC)..... | 33 |
| 7. | CERTIFICATIONS | 34 |
| 7.1 | CONFORMITÉ AUX CERTIFICATIONS | 34 |
| 7.2 | CERTIFICATIONS DU CODE DE CONDUITE..... | 34 |
| 7.3 | ATTESTATION D'ANCIEN FONCTIONNAIRE | 36 |
| 7.4 | PROGRAMME DES ENTREPRENEURS FÉDÉRAUX – CERTIFICATION | 38 |
| 7.5 | FORMULAIRE D'INTÉGRITÉ DU FOURNISSEUR | 38 |
| 7.6 | FORMULAIRE 1 - FORMULAIRE DE CERTIFICATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 39 |
| 7.7 | FORMULAIRE 2 - FORMULAIRE D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 39 |
| | ANNEXE A - FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'APPEL DE DEMANDES D'APPEL D'OFFRES | 40 |
| | PIÈCE JOINTE 1.0 – INSTRUCTIONS NORMALISÉES DE SPC 1.4 | 42 |
| | FORMULAIRE 1 – CERTIFICATION D'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 43 |
| | FORMULAIRE 2 – FORMULAIRE D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS | 44 |
| | ANNEXE B – FORMULAIRES DE PROJET DE RÉFÉRENCE DE L'APPEL DE DEMANDES POUR LE CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE SERVICE | 45 |
| | ANNEXE C – FORMULAIRES D'EXIGENCES DE SERVICE DE LA DAMA POUR LE CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE SERVICES .. | 54 |
| | ANNEXE D – FORMULAIRES DE CERTIFICATION | 58 |
| | 1) PROGRAMME DES ENTREPRENEURS FÉDÉRAUX POUR L'ATTESTATION DE L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI..... | 58 |
| | 2) FORMULAIRE D'ACCREDITATION DES ANCIENS FONCTIONNAIRES | 59 |
| | 3) FORMULAIRE D'INTÉGRITÉ DU FOURNISSEUR..... | 61 |
| | 4) FORMULAIRE 1 - CERTIFICATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 61 |
| | FOURNI EN TANT QUE DOCUMENT DISTINCT. | 61 |
| | 5) FORMULAIRE 2 - FORMULAIRE D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS | 61 |
| | FOURNI EN TANT QUE DOCUMENT DISTINCT. | 61 |



ANNEXE E – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ (LVERS)62

ANNEXE E-1 – GUIDE DE CLASSIFICATION DE SÉCURITÉ.....63

ANNEXE F – DIAGRAMME DE LA PORTÉE DE LA CHAÎNE D’APPROVISIONNEMENT64

ANNEXE G – FORMULAIRE DE SOUMISSION SCSI65

ANNEXE H - ÉNONCÉ DES TRAVAUX (ET)66

ANNEXE I-1 - DÉFINITIONS DE L’ÉNONCÉ DES TRAVAUX (ET)67

ANNEXE J – ARRANGEMENT EN MATIÈRE D’APPROVISIONNEMENT68

ANNEXE K – MODÈLE DE CLAUSES CONTRACTUELLES QUI EN DÉCOULENT69



1. Renseignements généraux

1.1 Introduction

Le gouvernement du Canada (GC / Canada) a établi Service partagé Canada (SPC) le 4 août 2011. SPC est un ministère fédéral qui agit à titre d'organisme de services partagés qui fournit des services de courrier électronique, de centre de données et de réseautage modernes, fiables et sécurisés aux clients conformément à la Loi sur Services partagés Canada. Les « clients » de SPC comprennent SPC lui-même, les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires à tout moment pendant la durée de vie de tout instrument qui en résulte; et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs à tout moment pendant la durée de vie de tout instrument ou de tout instrument qui en résulte et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre. En plus du gouvernement du Canada, SPC peut également servir un gouvernement d'une province ou d'une municipalité au Canada, un organisme d'aide canadien, un organisme de santé publique, une organisation intergouvernementale ou un gouvernement étranger.

Les services du Centre de contact du GC fournissent aux clients de SPC une technologie qui permet aux clients internes et externes et aux intervenants d'accéder à l'information et aux services du GC. Les centres de contact sont essentiels pour que les Canadiens et leurs entreprises aient facilement accès à l'information, aux services et au soutien des ministères et organismes du GC, comme les impôts, les services sociaux et les avantages sociaux, l'immigration et les obligations réglementaires.

L'expiration imminente des contrats existants pour les services du Centre de contact du GC et la nécessité de moderniser les services des centres de contact exigent que le Canada établisse de nouvelles méthodes d'approvisionnement pour assurer la continuité des activités tout en modernisant la technologie et la prestation des services des centres de contact. Les arrangements en matière d'approvisionnement prévus pour la modernisation des centres de contact permettront au Canada de tirer parti des services de centre de contact en tant que services (CCtqS) des fournisseurs de services infonuagiques (FSI) et de leurs partenaires dotés de caractéristiques et de fonctions de services de centre de contact de premier ordre qui sont rapidement en mesure de s'adapter à l'évolution des menaces et des défis en matière de sécurité. L'établissement du CCtqS s'harmonise avec l'orientation de modernisation des centres de contact de SPC qui tient compte des services d'informatique en nuage d'abord et permet aux clients d'offrir des services d'informatique en nuage aux Canadiens.

La modernisation des services des centres de contact fournira un accès amélioré, plus sûr et plus fiable aux services du Centre de contact du GC, y compris : de nouvelles options de communication avec les agents de service au-delà de la communication vocale (p. ex. Web, texte, clavardage, courriel, vidéoconférence, etc.); les sources d'information automatisées; des options pratiques de rappel automatique et de libre-service; et un accès électronique spécial pour les personnes handicapées. Il améliorera également l'efficacité et la fiabilité globales du service, tout en réduisant considérablement le risque de pannes de service.

1.2 Aperçu et portée de l'exigence

- a) **Nature de l'exigence:** Le Canada est en mesure de fournir des services de centre de contact du gouvernement (SCCG) – Volet 2 : Centre de contact en tant que services (CCtqS) pour les clients de SPC.



- i) Le Canada a l'intention d'émettre une demande d'actualisation de l'arrangement en matière d'approvisionnement, requise sur une base annuelle, et plus fréquemment à la discrétion du Canada, pour intégrer d'autres fournisseurs pour une concurrence accrue:
- ii) La portée de tout appel d'offres/DP subséquent qui pourrait être émis comprend les caractéristiques de base, les fonctionnalités étendues et toutes les fonctionnalités et services liés au Centre de contact, tels que déterminés par le Canada. Les fonctionnalités étendues peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les niveaux de priorité configurables, la gestion de la relation client (CRM), la parole dirigée, l'analyse contextuelle multimédia, le langage naturel avec reconnaissance DTMF, le compositeur automatique sortant, les canaux de communication sortants, l'intégration de l'écran pop / téléphonie informatique (CTI), l'enregistrement d'écran, la surveillance silencieuse, l'analyse vocale (en temps réel), l'analyse vocale (historique), la parole au texte, la synthèse vocale, l'intégration de tiers, virtuelle.
- iii) Les AMA peuvent comprendre des dispositions visant à :
 - a) ajouter de nouveaux titulaires d'ententes en matière d'approvisionnement pour les centres de contact du gouvernement à la discrétion du Canada;
 - b) permettre l'innovation et l'inclusion de nouvelles technologies et solutions liées aux centres de contact au fil du temps;
 - c) renvoyer les titulaires actuels d'ententes d'approvisionnement des centres d'approvisionnement du gouvernement (temporairement ou de façon permanente) pour non-exécution ou inactivité;
 - d) ajouter des critères de cotation techniques et/ou obligatoires à l'étape de l'appel d'offres et de la demande de propositions; et
 - e) sous réserve des dispositions de la présente LRF, le Canada a l'intention d'émettre les AMA sans date d'expiration fixe et d'être utilisés tant que SPC juge qu'il est utile de le faire. Chaque contrat résultant émis en vertu des AMA(s) représentera un contrat autonome avec sa propre durée et sa propre date d'expiration.
- b) **Utilisateurs clients potentiels:** Cette demande de soumissions est émise par SPC. Il est prévu que les arrangements en matière d'approvisionnement(s) (AMA(s)) découlant de cette demande de soumissions seront utilisés par SPC pour fournir les Services de centre de contact du gouvernement (SCCG) – Volet 2 : Centre de contact en tant que services (CCtqS) aux clients de SPC (partenaires, organismes, sociétés d'État et autres ministères, sur demande). De plus, le ministre désigné aux fins de la Loi sur Services partagés Canada peut fournir les services précisés par l'entremise de Services partagés Canada à « un gouvernement d'une province ou d'une municipalité au Canada, à un organisme d'aide canadien, à un organisme de santé publique, à une organisation intergouvernementale ou à un gouvernement étranger, pour autant qu'il n'y ait pas de coûts supplémentaires engagés par Services partagés Canada ou de ressources supplémentaires allouées par Services partagés Canada », conformément au décret 2015-1071. Ce processus n'empêchera pas SPC d'utiliser une autre méthode d'approvisionnement pour l'un de ses clients ayant des besoins identiques ou similaires.



- c) **Nombre d'arrangements en matière d'approvisionnement : À la suite de la mise à jour de l'appel de demandes,** SPC a l'intention d'attribuer 1 arrangement en matière d'approvisionnement par répondant qualifié et pas plus de 1 arrangement en matière d'approvisionnement par CCTqS exclusif.
- d) **Modalité de l'arrangement en matière d'approvisionnement:** SPC a l'intention d'émettre les AMA ou les AMA qui en résultent sans date d'expiration fixe (c.-à-d. à utiliser tant que SPC juge qu'il est utile de le faire). Chaque contrat résultant émis en vertu des AMA représentera un contrat autonome avec sa propre durée et sa propre date d'expiration.

1.3 Accords commerciaux applicables

Les accords commerciaux suivants s'appliquent à ce processus d'approvisionnement :

- a) Accord de libre-échange canadien;
- b) Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce;
- c) Accord de libre-échange Canada-Chili;
- d) Accord de libre-échange Canada-Colombie;
- e) Accord de libre-échange Canada-Pérou;
- f) l'Accord de libre-échange Canada-Panama;
- g) Accord de libre-échange Canada-Honduras; et
- h) Accord de libre-échange Canada-Israël.

1.4 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

- a) Cet approvisionnement peut tenir compte des obligations en matière de passation de marchés qui existent dans les ententes sur les revendications territoriales globales dans l'ensemble du Canada dans les appels d'offres et les DP subséquents émis en fonction des ententes en matière d'approvisionnement qui en découlent.
- b) L'objectif des ERTG est de générer des avantages socioéconomiques pour les Autochtones dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales particulières. Par exemple, cela pourrait inclure, sans toutefois s'y limiter, la sous-traitance et/ou la formation d'entreprises autochtones.
- c) L'applicabilité de l'ERTG à l'appui des exigences livrables sera déterminée à l'étape postérieure à l'arrangement en matière d'approvisionnement.

1.5 Rôle de SPC dans la promotion de l'accessibilité

- a) La Loi canadienne sur l'accessibilité (projet de loi C-81) vise à accroître la participation pleine et égale de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, à la société. Cela doit se faire par la réalisation progressive, dans le cadre des questions relevant de la compétence législative du Parlement, d'un Canada sans obstacles, particulièrement par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles.



- b) SPC a un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la vision du gouvernement du Canada pour un Canada plus accessible parce que SPC fournit l'infrastructure de technologie de l'information qui appuie la prestation de services numériques aux Canadiens. Cela signifie que SPC participe à l'approvisionnement en biens et services et à l'appui de la prestation de programmes et de services par d'autres ministères, qui sont tous deux des domaines couverts par la Loi canadienne sur l'accessibilité. L'objectif de SPC est de faire en sorte que son infrastructure de technologie de l'information soit plus accessible et plus utilisable par le plus large éventail de représentants du gouvernement et de Canadiens qui l'utilisent; y compris les personnes handicapées.
- c) SPC s'est engagé à faire preuve de leadership pour l'acquisition de biens et de services TIC accessibles et à soutenir l'objectif d'inclusion dès la conception, accessible par défaut. Cet approvisionnement comprend des normes d'accessibilité qui sont adoptées à partir de la dernière version de la norme EN 301 549 Normes harmonisées d'accessibilité pour les produits et services TIC, y compris la dernière version des WCAG.
- d) Comme l'intention est que cette initiative soit mise en place progressivement, les titulaires d'arrangements en matière d'approvisionnement devraient s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité dans les DP et les appels d'offres du Canada évoluent et deviennent plus exigeantes.

1.6 Politique d'achats écologiques

- a) Conformément à la Politique d'achats écologiques du Canada, publiée en avril 2006, enjoignant aux ministères et organismes fédéraux de prendre les mesures nécessaires pour intégrer les considérations environnementales au processus d'approvisionnement (voir la Politique d'achats écologiques) et pour aider le Canada à atteindre ses objectifs relatifs à¹ cette politique, les répondants présenteront des soumissions électroniques par l'entremise du système d'approvisionnement au paiement (P2P).
- b) Comme l'intention est que la mise en œuvre de la Politique d'achats écologiques dans les contrats d'approvisionnement du Canada se fasse progressivement, les titulaires d'ententes en matière d'approvisionnement devraient s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'achats écologiques dans les DP et les DDQ du Canada évoluent et deviennent plus exigeantes.

1.7 Conflit d'intérêts ou avantage injuste

- a) Comme il est indiqué dans les Instructions normalisées de SPC, une réponse peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts réel ou apparent ou d'un avantage injuste.
- b) Afin de protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, les répondants sont avisés que le Canada peut rejeter une réponse dans les circonstances suivantes :
 - i) si l'intimée, l'une de ses sociétés affiliées ou sous-traitants, ou l'un de leurs employés respectifs ou anciens employés a participé de quelque manière que ce soit à la préparation des stratégies et de la documentation liées à ce processus

¹ <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-eng.html>



d'approvisionnement ou se trouve dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts; ou

- ii) si l'intimée, l'une de ses sociétés affiliées ou sous-traitants, ou l'un de leurs employés respectifs ou anciens employés avaient accès à des renseignements liés à l'appel de demandes qui n'étaient pas à la disposition des autres répondants et qui, de l'avis du Canada, donneraient ou sembleraient donner à l'intimé un avantage injuste.
- c) Les répondants qui ont des doutes au sujet d'une situation particulière doivent communiquer avec l'autorité contractante pendant la période de questions pour la demande de soumissions. En soumettant une réponse, l'intimé déclare qu'il ne se considère pas en conflit d'intérêts ni comme ayant un avantage injuste. L'intimé reconnaît qu'il est à la seule discrétion du Canada de déterminer s'il existe un conflit d'intérêts, un avantage injuste ou une apparence de conflit d'intérêts ou d'avantage déloyale.
- d) **Expérience antérieure** : L'expérience acquise par un répondant qui fournit ou a fourni au Canada les mêmes biens et services ou des biens semblables décrits dans l'appel de demandes au Canada dans le passé ne sera pas, en soi, considérée par le Canada comme conférant un avantage injuste ou créant un conflit d'intérêts.
- e) **Présenter des observations** : Si le Canada a l'intention de rejeter une réponse en vertu de cet article, l'autorité contractante en informera l'intimé et lui donnera l'occasion de présenter des observations avant que le Canada ne rende une décision finale. L'autorité contractante fournira à l'intimé un minimum de 5 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JTGFs) pour faire ses observations, qui seront normalement exigées par écrit.

1.8 Terminologie

- a) Tous les éléments du présent document qui sont obligatoires sont identifiés par « doit » ou « obligatoire ».
- b) Pour être admissibles aux AMA(s) résultantes prévues, les réponses doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires.
- c) L'utilisation de l'expression « est prié de » ou « devrait » indique qu'il est préférable, mais non obligatoire, que les intimés se conforment aux instructions fournies. Le défaut de se conformer ne fera pas défaut à un intimé sur ce seul fondement.
- d) Les définitions suivantes s'appliquent à la DAMA :

| Terme | Définition |
|---|---|
| Centre de Contact | Un système qui intègre et automatise de manière efficiente et efficace le traitement entrant/sortant d'un grand volume de canaux de communication (p. ex. voix, courriel, clavardage Web, etc.) entre le Canada et les appelants/appelés. |
| Service des centres de contact du gouvernement | Un service de centre de contact d'entreprise (ECCS) ou un centre de contact en tant que service (CCTqS). |
| Centre de contact en tant que service (CCTqS) | Un service de centre de contact qui est fourni sous forme de logiciel en tant que |



| | |
|---|--|
| | Abonnement (SaaS) où les données du client sont résidentes et traitées par un fournisseur de cloud avec des centres de données situés aux États-Unis et / ou au Canada. |
| Service de Centre de Contact | Un service géré qui fournit un centre de contact. |
| Service géré | Un service qui est conçu, mis en œuvre, exploité, administré, géré et maintenu par un fournisseur pour un client à l'aide de matériel et de logiciels détenus / autorisés par un fournisseur. |
| Entrepreneur principal | Un fournisseur ayant un contrat direct avec un client pour le service de centre de contact |
| Fournisseur du Centre de contact du gouvernement | Un centre de contact en tant que fournisseur de services. |
| Centre de contact en tant que service | Un fournisseur qui fournit un service de centre de contact géré dans l'infonuagique publique |
| nuage en tant que service | Le propriétaire de l'adresse IP des offres de cloud public. |
| Propriété intellectuelle (PI) | Une création de l'esprit. La propriété intellectuelle comprend les inventions, l'art, la littérature, les applications logicielles, les noms et les images utilisés dans les affaires, les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets, les dessins, etc. |
| Éditeur de logiciels | L'entité qui possède exclusivement tous les droits, titres et intérêts en vertu de, dans et à la propriété intellectuelle du CCTqS (tel que défini ci-dessus). |
| Partenaire autorisés | L'entité autorisée à fournir et à intégrer les produits de l'éditeur de logiciels. |
| Logiciel en tant que service (SaaS) | Un service basé sur le cloud provisionné, géré et accessible sur Internet qui fournit une solution logicielle complète. Toute l'infrastructure informatique sous-jacente (serveurs, stockage), la mise en réseau, les pare-feu réseau et les intergiciels de sécurité, les logiciels d'application et les données d'application se trouvent dans le(s) centre(s) de données des fournisseurs de cloud. |
| Agent | Une ressource qui répond aux canaux de communication pour un service de centre de contact. |
| Caractéristiques de base | Caractéristiques fournies par un service de centre de contact qui comprend : a) Ensembles de compétences des agents; b) Demandes; c) Distribution d'interaction; d) Priorité d'interaction; e) Interaction Queuing; f) Canaux de communication (entrants, vocaux); g) Menu DTMF; h) Reconnaissance DTMF; i) Rapports; et j) Superviseurs; |
| Compétences des agents | Une fonction du Centre de contact qui permet de définir et d'attribuer des compétences aux agents qui peuvent |



| | |
|---|---|
| | répondre à un canal de communication donné (p. ex. langue anglaise / française, Programme de la sécurité du revenu, etc.). |
| Demande d'admission | Une fonction du Centre de contact qui permet de mettre en œuvre un ensemble de règles et de logiques opérationnelles (p. ex. écouter de la musique, envoyer à la messagerie vocale, etc.) et de créer un regroupement logique d'agents conformément aux ensembles de compétences des agents pour répondre aux canaux de communication associés à un service fourni par le Canada. |
| Appelé | Une personne qui reçoit une demande de communication avec le Canada par l'entremise d'un service de centre de contact du gouvernement. |
| Appelant | Une personne qui amorce une communication avec le Canada au moyen d'un service de centre de contact du gouvernement. |
| Voies de communication | Un moyen et une méthode par lesquels une communication entrante/sortante est établie à partir ou à destination d'un appelant/appelé au Canada (p. ex. voix, courriel, vidéo, ATS/ATS, texte, télécopieur, clavardage, médias sociaux, etc.) qui comprend des installations d'accès RTPC et d'accès Internet au(x) centre(s) de données du répondant pour les communications entrantes/sortantes qui comprend la capacité requise pour étendre la communication à un numéro de téléphone d'agent ou à des installations Internet fournies par le Canada. |
| Menu DTMF | Une fonction du Centre de contact qui permet de créer un menu vocal qui peut être sélectionné à l'aide de la reconnaissance multifréquence bicolore (DTMF) pour permettre l'acheminement des appels (p. ex. Appuyez sur 1 pour l'anglais et sur 2 pour le français). |
| Reconnaissance DTMF | Une fonction du Centre de contact qui peut reconnaître et attribuer une valeur (p. ex. 1 à 10, *, #) aux tonalités tactiles de téléphonie. |
| Distribution d'interaction | Une fonctionnalité centre de contact qui distribue automatiquement les canaux de communication entre les agents conformément aux priorités d'appel et aux compétences de l'agent. |
| Priorité d'interaction | Une fonction centre de contact qui applique une attente relative dans la file d'attente pour qu'une communication soit répondue en fonction des algorithmes du centre de contact qui sont préprogrammés, et tels que: les ensembles de compétences des agents, le numéro de téléphone de l'appelant, le numéro composé, etc. |
| Interaction avec les files d'attente | Une fonctionnalité centre de contact qui met en file d'attente les canaux de communication en attendant qu'un agent disponible établisse une communication avec un appelant / appelé. |
| Accès à l'internet | Les installations de communication réseau nécessaires pour se connecter à Internet. |



| | |
|---|--|
| L'Internet | Le système mondial de réseaux interconnectés qui utilisent la suite de protocoles Internet pour permettre la communication entre les réseaux et les appareils qui comprend le réseau mondial exploité par des entreprises nationales, régionales et locales. |
| Accès PSTN | Les installations de communication réseau requises pour se connecter au RTPC. |
| RTPC | Le réseau téléphonique public commuté infrastructures pour les télécommunications publiques qui comprend le réseau téléphonique mondial exploité par des compagnies de téléphone nationales, régionales et locales. |
| Établissement de rapports | Une fonction du Centre de contact qui fournit aux agents et aux applications des rapports de rendement historiques et en temps réel (p. ex. appels reçus, appels abandonnés, etc.). |
| Superviseurs | Une ressource qui gère les agents d'un service de centre de contact avec la capacité de répondre aux canaux de communication, d'effectuer une surveillance silencieuse, d'attribuer des ensembles de compétences des agents, d'accéder aux rapports et d'administrer les fonctionnalités du centre de contact, le cas échéant. |
| JTGF | Journées de travail du gouvernement fédéral (JTGFs) |
| FR 301 549 | Une norme européenne d'accessibilité harmonisée (exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC) que le Secrétariat du Conseil du Trésor a demandé aux ministères du gouvernement du Canada d'utiliser pour répondre aux exigences en matière de TIC dans leurs Lignes directrices pour rendre les technologies de l'information utilisables par tous. |
| Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptative (AATIA) | Les services et les solutions du programme AATIA aident la fonction publique à servir tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées. |

1.9 L'intimé

- a) **Définition de répondant:** Dans l'appel de demandes, « intimé » s'entend de la personne ou de l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, des personnes ou des entités) qui présente une réponse. Elle n'inclut pas la société mère, les filiales ou autres sociétés affiliées de l'intimé, ni ses sous-traitants.
- b) **Capacité juridique:** L'intimé doit avoir la capacité juridique de conclure un contrat. Si l'intimé est une entreprise individuelle, une société de personnes ou une personne morale, il doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, toute pièce justificative demandée indiquant les lois en vertu desquelles il est enregistré ou constitué, ainsi que la dénomination sociale ou la dénomination sociale de l'intimé et son établissement. Cela s'applique également à chaque entité soumettant une réponse en tant que coentreprise.



- c) **Intimés en coentreprise** : Une coentreprise est une association de deux parties ou plus qui combinent leur argent, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources au sein d'une seule coentreprise pour soumettre une réponse ensemble.

Un intimé qui est une coentreprise doit indiquer clairement qu'il s'agit d'une coentreprise et fournir les renseignements suivants :

- i) le nom de chaque membre de la coentreprise;
 - ii) le numéro d'entreprise d'approvisionnement de chaque membre de la coentreprise;
 - iii) le nom du membre représentatif de la coentreprise (c.-à-d. le membre choisi par les autres membres pour agir en leur nom, s'il y a lieu); et
 - iv) le nom de la coentreprise, s'il y a lieu.
- i) Si ces renseignements ne sont pas clairement fournis dans la réponse, le répondant doit fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante. Le Canada peut exiger que la réponse et tout contrat qui en résulte soient signés par tous les membres de la coentreprise, à moins qu'un membre n'ait été nommé pour agir au nom de tous les membres de la coentreprise. L'autorité contractante peut, à tout moment, exiger que chaque membre de la coentreprise confirme que le membre représentatif a été nommé avec le plein pouvoir d'agir à titre de son représentant aux fins du processus d'approvisionnement et de tout contrat qui en résulte. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront solidairement responsables de l'exécution de tout contrat qui en résultera.
- d) **Réponses non cessibles ou transférables** : Les répondants suppléants ne seront pas acceptés. L'intimé ne sera pas autorisé à céder ou à transférer sa réponse.
- e) **Numéro d'entreprise d'approvisionnement** : Les répondants sont tenus d'avoir un numéro d'entreprise d'approvisionnement (REC) avant l'attribution de tout contrat qui en découle. Les répondants peuvent s'inscrire à un PBN en ligne à <https://srisupplier.contractscanada.gc.ca/>. Pour l'inscription non par Internet, les répondants peuvent communiquer avec la ligne d'information au 1-800-811-1148 pour obtenir le numéro de téléphone de l'agent d'inscription du fournisseur le plus proche.

2. Processus d'approvisionnement

2.1 Phase de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA)

- a) Le Canada prévoit attribuer des arrangements en matière d'approvisionnement aux répondants qualifiés dans le cadre de ce processus de mise à jour des appels de demandes.
- b) Étant donné que les évaluations de sécurité et d'autres exigences du fournisseur peuvent varier d'un fournisseur à l'autre, les AMA peuvent être attribués par étapes ou selon la première phase et la conformité.



2.2 Réédition de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement

- a) Cette demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA) annule et remplace l'ancien numéro **BPM010227/B** de la DAMA daté du **31 mai 2021** avec une clôture du **31 août 2021** à **14h00 HAE**.

2.3 Évaluation de la sécurité

- a) Les répondants doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité énoncées dans la Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS) (annexe E).
- b) Bien que la validation des exigences en matière de sécurité énoncées dans la LVERS(annexe E) soit requise dans le cadre du processus d'appel d'offres, elle ne sera pas une condition de l'attribution d'une AMA. Le Canada se réserve le droit d'accorder des AMA aux RQ pendant que ces RQ terminent le processus de validation des exigences en matière de sécurité, car la sécurité s'applique aux appels d'offres et aux DP individuels émis en vertu des AMA qui en découlent.

2.4 Évaluation de l'accessibilité

- a) Dans le cadre du processus d'évaluation des appels d'offres /appels d'offres ultérieurs, l'accessibilité, l'adaptation et la technologie informatique adaptative (AAACT) peuvent évaluer de manière indépendante l'accessibilité des solutions proposées par rapport à la dernière version des normes d'accessibilité EN 301 549, y compris la dernière version des WCAG. Cette évaluation n'éliminera pas un ou plusieurs répondants retenus, mais les répondants ayant des solutions jugées non conformes aux normes d'accessibilité EN 301 549 seront tenus de mettre leur solution aux normes d'accessibilité appropriées par un délai négocié convenu dans le cadre de chaque DP en vertu de l'AMA.
- b) Si la ou les solutions de répondants réussies respectent les normes d'accessibilité EN 301 549, d'autres tests d'accessibilité ne sont pas nécessaires jusqu'à ce qu'un changement majeur soit publié qui affecte l'interface de l'utilisateur final.

3. Instructions à l'intimé

3.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- a) Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans l'appel de demandes par numéro, date et titre sont énoncées dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'achat(<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>)publié par Services publics et Approvisionnement Canada. Ces instructions, clauses et conditions sont incorporées par renvoi et elles font partie du présent document comme si elles avaient été expressément énoncées ici dans leur intégralité.
- b) En soumettant une réponse, l'intimé confirme qu'il accepte d'être lié par toutes les instructions, clauses et conditions de l'appel de demandes.
 - i) **le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat** (<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>)publié par SPAC; et



- ii) **Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement no 1. 4** (Instructions normalisées de SPC), jointes à la pièce jointe 1.0 - Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement; et
 - a) Il n'y aura pas de conférence de l'intimé intéressé;
 - b) Au lieu de la période de validité de la réponse établie dans les Instructions normalisées de SPC, les soumissions n'expireront pas tant qu'elles n'aurent pas été retirées par l'intimé ou rejetées par le Canada; et
- iii) **2008 (2020-05-28)** Les Instructions normalisées – Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement – Biens ou services – Exigences en matière de concurrence sont intégrées par renvoi à la présente APPEL DE DEMANDES et en font partie intégrante.

3.2 Instructions générales

Les Instructions normalisées de SPC comprennent des instructions concernant les soumissions, qui s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document.

3.3 P2P

- a) SPC utilise l'outil « P2P » (l'approvisionnement au paiement en ligne). Les répondants doivent s'inscrire sur le portail P2P de SPC afin de :
 - i) consulter et accéder à l'appel de demandes de SPC;
 - ii) soumettre une réponse à l'appel de demandes;
 - iii) recevoir des mises à jour; et
 - iv) recevoir des modifications à l'appel de demandes d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA).
- b) Pour vous inscrire, rendez-vous sur <https://sscp2pspc.ssc-spc.gc.ca> et cliquez sur « S'inscrire maintenant ». Les répondants qui ont l'intention de soumettre une réponse sont également encouragés à envoyer un avis par courriel à l'autorité contractante indiquant leur intention de soumettre une réponse.

3.4 Présentation des réponses

Les réponses doivent être soumises à Services partagés Canada au plus tard à la date, à l'heure et à l'adresse indiquées à la page 1 de l'appel de d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)

3.5 Demandes de renseignements et commentaires pendant la période visée par l'appel de demandes

- a) **Point de contact unique** : Afin d'assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement concurrentiel, les questions et autres communications concernant l'appel de demandes doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante identifiée dans l'appel de demandes. Le défaut de se conformer à cette exigence peut entraîner la déclaration de non-conformité de la réponse.



- b) **Date limite pour poser des questions:** À moins d'indication contraire dans l'appel de demandes, toutes les questions et tous les commentaires concernant l'appel de demandes doivent être soumis par courriel à l'autorité contractante au plus tard **10 jours civils** avant la date de clôture de l'appel de demandes. Il se peut que les questions reçues après cette date ne reçoivent pas de réponse.
- c) **Contenu des questions :** Les répondants doivent faire référence aussi précisément que possible à l'élément numéroté de l'appel de demandes auquel la question se rapporte. Les répondants devraient expliquer chaque question de façon suffisamment détaillée afin de permettre au Canada de fournir une réponse exacte. Toutes les questions qui, selon un répondant, comprennent des renseignements exclusifs doivent être clairement marquées « exclusives » à chaque élément pertinent. Les articles identifiés comme exclusifs seront traités comme tels à moins que le Canada ne détermine que la question n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut modifier les questions ou demander à l'intimé de le faire, de sorte que le caractère exclusif de la question soit éliminé, et que la question et la réponse révisées puissent être fournies à tous les répondants. Le Canada peut ne pas répondre aux questions qui ne sont pas soumises sous une forme qui peut être fournie à tous les répondants.

3.6 Soumission électronique des questions et réponses par le biais de P2P

Les répondants qui souhaitent être certains de recevoir une réponse à une question doivent soumettre toutes les questions par l'intermédiaire du P2P à l'autorité contractante, **au plus tard 10 jours civils avant la date de clôture de l'appel de demandes**. Les demandes de renseignements reçues après cette date peuvent ne pas recevoir de réponse.

3.7 Documents de sollicitation

SPC n'est pas responsable et n'assumera aucune responsabilité quant à l'information trouvée sur les sites Web de tiers. SPC n'enverra pas d'avis aux répondants pour des mises à jour et des modifications à la DAMA. Au lieu de cela, SPC affichera toutes les mises à jour, les modifications, les questions reçues et les réponses sur P2P. Les répondants sont les seuls responsables de consulter régulièrement P2P pour obtenir les renseignements les plus à jour pour l'appel de demandes. SPC ne sera pas responsable de toute surveillance exercée par l'intimé, ni des services de notification offerts par un tiers.

3.8 Exigences antérieures

Les répondants ne doivent pas présumer que les spécifications ou les pratiques des approvisionnements ou des contrats antérieurs continueront de s'appliquer, à moins qu'elles ne soient décrites dans l'appel de demandes. Les répondants ne devraient pas non plus présumer que leurs capacités existantes répondent aux exigences de l'appel de demandes simplement parce qu'ils ont satisfait aux exigences antérieures.

3.9 Lois applicables

Ce processus d'approvisionnement et tout contrat qui en découlera seront interprétés et régis, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur dans l'une des provinces ou territoires du Canada. Chaque répondant peut indiquer dans son formulaire de présentation d'appel de demandes d'appel de demandes (annexe A) les provinces ou les territoires qu'il souhaite appliquer. Si l'intimé n'indique pas quelle province ou quel territoire il souhaite appliquer, les lois de la province de l'Ontario s'appliqueront automatiquement.



3.10 Langue

Les répondants sont priés d'indiquer dans le formulaire de présentation d'appel d'offres (annexe A) laquelle des deux langues officielles du Canada il utilisera pour les communications futures avec le Canada et, s'il est couronné de succès dans l'évaluation de l'appel de demandes.

3.11 Coûts d'intervention

Le Canada ne remboursera à aucun répondant les coûts engagés pour préparer ou soumettre une réponse. Ces coûts, ainsi que tous les coûts engagés par les répondants relativement à l'évaluation de la réponse, relèvent de la seule responsabilité des répondants. Toutes les dépenses que l'intimée engage relativement à tout contrat ou autre instrument en découlant avant l'attribution de cet instrument sont entièrement aux risques de l'intimé.

3.12 Propriété du Canada

Toutes les soumissions, qu'elles soient reçues à temps ou non, deviendront la propriété du Canada et ne seront pas retournées. Toutes les soumissions seront traitées comme confidentielles, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la Loi sur la protection des *renseignements personnels* et de toute autre loi applicable.

3.13 Les soumissions doivent être complètes

À moins d'indication contraire dans la demande de soumissions, le Canada n'évaluera que la documentation fournie avec la réponse. Le Canada n'évaluera pas l'information, comme les références à des adresses de sites Web où des renseignements supplémentaires peuvent être trouvés, ou des manuels techniques ou des brochures qui ne sont pas soumis avec la réponse.



4. Instructions de préparation des interventions

4.1 Instructions générales

- a) Les Instructions normalisées de SPC comprennent des instructions concernant les réponses, qui s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document. En cas de conflit entre les dispositions des Instructions normalisées de SPC et le présent document, ce document prévaut.
- b) Les répondants qui ont l'intention de soumettre une réponse sont encouragés à envoyer un avis par courriel à l'autorité contractante indiquant leur intention de soumettre une réponse.
- c) Une fois la date et l'heure de clôture ou l'appel de demandes passé, les répondants ne seront pas en mesure de soumettre une réponse.
- d) Les répondants peuvent soumettre des documents de réponse qui peuvent être ouverts avec Microsoft Word ou Microsoft Excel et Adobe Reader.
- e) Les répondants qui soumettent des documents de réponse dans d'autres formats le font à leurs propres risques, car le Canada pourrait ne pas être en mesure de les lire.
- f) Une réponse retirée après la date et l'heure de clôture de l'appel de demandes ne peut pas être soumise de nouveau.
- g) L'établissement des prix n'est pas une exigence de la présente appel de demandes et ne devrait pas être inclus dans la réponse.
- h) Le Canada demande qu'aucune brochure et aucun matériel promotionnel ne soit inclus dans la réponse.

4.2 Soumission électronique des réponses par le biais de P2P

- a) Toutes les réponses doivent être soumises par l'entremise du portail P2P de SPC à l'autorité contractante de SPC au plus tard à la date et à l'heure de clôture indiquées dans le portail P2P de SPC en ce qui concerne l'appel de demandes. Seules les réponses soumises par l'entremise du portail P2P de SPC seront prises en compte.
- b) Après la date de clôture de l'appel de demandes, le système P2P ne permettra pas à un répondant de soumettre une réponse.
- c) Si le portail P2P n'est pas disponible pour quelque raison que ce soit pendant une partie des 4 heures précédant immédiatement la date et l'heure de clôture de l'appel de demandes, les répondants sont priés de **communiquer immédiatement avec l'autorité contractante, par courriel et par téléphone**. Si l'autorité contractante confirme que le portail P2P n'est pas disponible pour quelque raison que ce soit pendant une partie des 4 heures précédant immédiatement la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions, l'autorité contractante permettra aux répondants de soumettre des réponses par courriel autrement. L'autorité contractante enverra un avis de l'autre méthode de présentation de la réponse (courriel) aux répondants qui ont envoyé un avis par courriel à l'autorité contractante indiquant leur intention de soumettre une réponse.



- d) P2P prend en charge des documents individuels allant jusqu'à 30 Mo chacun. Les répondants doivent s'assurer de soumettre leur réponse dans plusieurs documents, dont chacun ne dépasse pas 30 Mo. Les répondants peuvent soumettre autant de documents que nécessaire.
- e) Les réponses peuvent être modifiées, retirées ou soumises de nouveau par l'intermédiaire de P2P avant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions.
- f) **Disponibilité de l'autorité contractante:** Pendant les 4 heures précédant la date de clôture de la DAMA, un représentant de SPC surveillera l'adresse de courriel james.graves2@canada.ca
- g) et sera disponible par téléphone au numéro de téléphone de l'autorité contractante indiqué sur la page couverture du présent document (bien que le représentant de SPC ne soit peut-être pas l'autorité contractante). Si l'intimé éprouve des difficultés à transmettre le courriel, il doit communiquer immédiatement avec SPC aux coordonnées de l'autorité contractante indiquées sur la page couverture du présent document.
- h) **Responsabilité à l'égard des problèmes techniques :** En soumettant une réponse, le répondant confirme qu'il convient que le Canada n'est pas responsable de ce qui suit :
 - i) tout problème technique rencontré par le répondant dans la soumission de sa réponse, y compris les pièces jointes rejetées ou mises en quarantaine parce qu'elles contiennent des logiciels malveillants ou d'autres codes qui sont éliminés par SPC pour des raisons de sécurité; ou
 - ii) tout problème technique qui empêche SPC d'ouvrir les pièces jointes. Par exemple, si une pièce jointe est endommagée ou ne peut pas être ouverte ou ne peut pas être lue, elle sera évaluée sans cette partie de la réponse. Les répondants ne seront pas autorisés à soumettre des pièces jointes de remplacement pour remplacer ceux qui sont corrompus ou vides ou soumis dans un format non approuvé.

4.3 Format de réponse

- a) Le Canada demande aux répondants de suivre les instructions relatives au format décrites ci-dessous dans la préparation de leur réponse :
 - i) Utiliser un système de numérotation qui correspond à l'appel de demandes;
 - ii) Inclure une page de titre au début de chaque volume de la réponse qui comprend le titre, la date, le numéro du processus d'approvisionnement, le nom et l'adresse de l'intimé et les coordonnées de son représentant; et
 - iii) Inclure une table des matières.

4.4 Contenu de la réponse

- a) La réponse technique devrait traiter de façon claire et suffisamment approfondie des points qui sont assujettis aux critères d'évaluation en fonction desquels la réponse sera évaluée. Pour faciliter l'évaluation de la réponse, le Canada demande aux répondants d'aborder et de présenter des sujets dans l'ordre des critères d'évaluation sous les mêmes rubriques. Pour éviter le dédoublement, les répondants peuvent consulter différentes sections de leur



réponse en indiquant le paragraphe et le numéro de page spécifiques où le sujet a déjà été abordé.

- b) La réponse peut faire référence à des documents supplémentaires soumis avec la réponse. Les formes valides de documents de référence de la documentation technique comprennent, sans toutefois s'y limiter :
 - i) Captures d'écran, clairement lisibles, avec des explications textuelles.
 - ii) Documentation technique ou de l'utilisateur final : Si cette documentation est stockée dans un site Web, extrayez les informations à l'appui et insérez-les dans la réponse ou joignez la documentation en annexe. Indiquez clairement quelles parties du texte (pages et paragraphes) fournissent la démonstration requise.
- c) Les répondants doivent savoir que toute référence à une adresse URL qui oblige le Canada à télécharger de l'information à partir d'un site Internet pour valider ou compléter toute partie de la réponse ne sera pas acceptée et que l'information ne sera pas prise en compte dans l'évaluation de la réponse.
- d) **Formulaire de soumission d'appel d'offres (demandé à la clôture de l'appel de demandes, obligatoire sur demande) :**

Les répondants sont priés d'inclure un formulaire de présentation d'appel de demandes dûment rempli (annexe A) avec leur réponse. Il fournit une forme commune dans laquelle les répondants peuvent fournir les renseignements requis pour l'évaluation. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le Canada détermine que les renseignements requis par le formulaire de présentation d'appel d'offres sont incomplets ou doivent être corrigés, il donnera au répondant l'occasion de le faire.

- e) **Formulaires de référence de projet de l'APPEL DE DEMANDES pour les exigences obligatoires en matière d'expérience (annexe B, obligatoire à la clôture de l'appel de demandes) :**
 - i) Les répondants doivent fournir suffisamment de détails avec leur réponse, leur expérience organisationnelle antérieure en soumettant des formulaires de référence de projet DAMA entièrement remplis pour les exigences d'expérience obligatoire conformément à la sous-section Base de qualification.
 - ii) Les descriptions de projet fournies dans les formulaires de référence de projet de l'appel de demandes **doivent démontrer clairement** que les répondants satisfont à toutes les exigences en matière d'expérience obligatoire. Le simple fait de répéter l'exigence ou simplement d'indiquer la conformité ne démontre pas, en soi, qu'un répondant possède l'expérience requise. **Suffisamment de détails sont requis.**
 - iii) On demande également aux répondants d'utiliser la même terminologie que celle utilisée dans le présent appel de demandes; si un répondant utilise une terminologie différente, on lui demande de définir la terminologie afin que le Canada puisse évaluer avec exactitude si l'expérience répond aux exigences de la présente appel de demandes.



- iv) Il n'est pas nécessaire que les références de projet requises pour les exigences relatives à l'expérience obligatoire soient les mêmes pour chaque exigence. À titre d'exemple, le client pour l'exigence d'expérience obligatoire #2 de l'annexe B pourrait être ABC Co., tandis que le client pour l'exigence d'expérience obligatoire #3 de l'annexe B pourrait être XYZ Ltd.
- v) **Lorsque plusieurs références de projet sont requises pour une exigence d'expérience obligatoire, les références de projet doivent être avec différents clients, ce qui suit :**
 - 1. **Exemple 1 :** un répondant peut fournir un service de centre de contact pour 2 contrats distincts. Chaque contrat pourrait être utilisé comme référence de projet avec le titulaire du contrat comme client.
 - 2. **Exemple 2 :** lorsque le marché est une offre à commandes (EI) ou un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA), chaque ministère utilisant l'AMA/AMA peut être utilisé par l'intimé comme référence de projet distincte avec le ministère comme client.
 - 3. **Exemple 3 :** lorsque l'intimé a un contrat avec plusieurs instances de configuration pour un centre de contact, l'intimé peut utiliser chaque instance comme référence de projet avec le client de l'instance en tant que client.
- vi) Dans le cas d'un intimé d'une coentreprise, chaque référence de projet donnée peut être d'un membre de coentreprise différent. Il n'est pas nécessaire que les références de projet soient des projets exécutés par l'intimé de la coentreprise elle-même.
- vii) Les répondants sont priés d'indiquer le ou les numéros de page dans leurs documents de projet à l'appui qui traitent d'une exigence obligatoire particulière en matière d'expérience technique ministérielle.
- viii) Le Canada ne tiendra compte de l'expérience de l'intimé lui-même (à l'exclusion d'une société affiliée, d'un sous-traitant ou d'un partenaire de l'intimé) que lorsque l'expérience d'une société remplacée sera évaluée comme étant l'expérience de l'intimée si :
 - 1. La société remplacée a fusionné avec une autre société pour former l'intimée; ou
 - 2. La totalité ou la presque totalité des actifs de la société remplacée ont été acquis par l'intimée, la majorité des employés de la société remplacée sont devenus des employés de l'intimée, et la société remplacée et l'intimée exercent essentiellement la même entreprise; ou
 - 3. La totalité ou la presque totalité d'une unité d'affaires particulière qui était responsable au sein du prédécesseur corporatif du travail lié à l'exigence d'expérience a été transférée à l'intimé, ainsi qu'à la totalité ou à la quasi-totalité des employés de cette unité d'affaires, et l'intimé continue d'exercer essentiellement la même entreprise que cette unité d'affaires.
- ix) L'organisation cliente pour chaque référence de projet ne doit pas être liée à l'intimé (c.-à-d. que l'organisation cliente ne doit pas être une société affiliée et doit avoir un



lien de dépendance avec l'intimé) afin d'être considérée comme une référence de projet.

- f) **Formulaires d'exigences de service de la DAMA pour les exigences de service obligatoires (annexe C, obligatoire à la clôture de l'appel de demandes):**
- i) Les répondants doivent fournir suffisamment de détails avec leur réponse, les formulaires d'exigences de service de l'APPEL DE DEMANDES dûment remplis pour les exigences de service obligatoires, conformément à la sous-section Base de qualification.
 - ii) Les descriptions fournies dans les formulaires d'exigences de service des APPELSA **doivent démontrer clairement** que les intimés satisfont aux exigences de service obligatoires. Le simple fait de répéter l'exigence ou simplement d'indiquer la conformité ne démontre pas, en soi, que le service de centre de contact du gouvernement fourni par un répondant satisfait à l'exigence de service obligatoire. **Suffisamment de détails sont requis.**
 - iii) On demande également aux répondants d'utiliser la même terminologie que celle utilisée dans la présente APPEL DE DEMANDES; si un répondant utilise une terminologie différente, on lui demande de définir la terminologie afin que le Canada puisse évaluer avec exactitude si l'expérience répond aux exigences de service obligatoires de la présente APPEL DE DEMANDES.
 - iv) Lorsqu'une référence de projet est requise pour une exigence de service obligatoire, il n'est pas nécessaire qu'elle soit la même pour chaque exigence. À titre d'exemple, le client de l'exigence de service obligatoire #1 de l'annexe C pourrait être cie ABC, tandis que le client de l'exigence de service obligatoire no2 de l'annexe C pourrait être XYZ Ltd.
 - v) Dans le cas d'un intimé d'une coentreprise, une référence de projet donnée pour une exigence de service obligatoire peut être d'un autre membre de la coentreprise. Il n'est pas nécessaire que les références de projet soient des projets exécutés par l'intimé de la coentreprise elle-même.
 - vi) On demande aux répondants d'indiquer le ou les numéros de page dans leurs documents de projet à l'appui qui traitent d'une exigence particulière en matière de service obligatoire.

4.5 Attestations (demandées à la clôture de l'appel de demandes, obligatoire sur demande) :

Les répondants sont priés de soumettre toutes les attestations requises en vertu de la partie 7 (annexe D). Si les attestations ne sont pas soumises avec la réponse, l'autorité contractante donnera à l'intimé l'occasion de le faire. Le défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir toute information requise dans le délai demandé entraînera la disqualification de la réponse. Les répondants doivent noter que certaines attestations qui ne sont pas requises à l'étape de l'appel de demandes peuvent l'être à l'étape ultérieure du processus d'approvisionnement.



| | |
|---|---|
| Programme de contrats fédéraux pour l'attestation de l'équité en matière d'emploi | Obligatoire – veuillez fournir les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse |
| Attestation des anciens fonctionnaires | Obligatoire – veuillez fournir les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse |
| Formulaire d'intégrité du fournisseur | Obligatoire – veuillez fournir les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse Sur demande, l'intimé doit également : fournir tout autre renseignement demandé par l'AC en vertu de l'article 1 de la Norme de SPAC Instructions 2003. Fournir l'information demandée au cours de la période d'évaluation est obligatoire. |
| Formulaire 1 - Certification de l'éditeur de logiciels CCTqS | Requis si l'intimé est propriétaire de la propriété intellectuelle du CCTqS |
| Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS | Requis si l'intimé n'est pas propriétaire de la propriété intellectuelle du CCTqS |

4.6 Présentation d'une seule réponse

- a) Un intimé peut être un particulier, une entreprise individuelle, une société, une société de personnes ou une coentreprise.
- b) Chaque répondant (y compris les entités liées) ne sera autorisé à être admissible qu'une seule fois. Si un répondant ou toute entité liée participe à plus d'une réponse (participer signifie faire partie de l'intimé, ne pas être un sous-traitant), le Canada fournira à ces répondants 2 TFGWD pour identifier la réponse unique à considérer par le Canada. Le non-respect de ce délai peut entraîner la disqualification de toutes les réponses concernées ou le choix au Canada, à sa discrétion, de laquelle des réponses évaluera.
- c) Pour l'application du présent article, quelle que soit la juridiction où l'une des entités concernées est constituée ou autrement formée en droit (que cette entité soit un particulier, une société, une société de personnes, etc.), une entité sera considérée comme « liée » à un intimé si :
 - i) Il s'agit de la même entité juridique que l'intimé (c.-à-d. la même personne physique, la même société, la même société de personnes, la même société de personnes à responsabilité limitée, etc.);
 - ii) L'entité et l'intimé sont des « personnes liées » ou des « personnes affiliées » au termes de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada;
 - iii) L'entité et l'intimé ont maintenant ou au cours des deux années précédant la date de clôture de l'appel de demandes de renseignements avaient une relation fiduciaire l'un



avec l'autre (soit à la suite d'un arrangement d'agence ou de toute autre forme de relation fiduciaire); ou

- iv) L'entité et l'intimé traitent autrement l'un avec l'autre sans lien de dépendance, ou chacun d'eux a un lien de dépendance avec le même tiers.
- d) Tout particulier, entreprise individuelle, société ou société de personnes qui est un intimé dans le cadre d'une coentreprise ne peut pas soumettre une autre réponse de son propre chef ou dans le cadre d'une autre coentreprise.
- e) En soumettant une réponse, l'intimé certifie qu'il ne se considère pas lié à un autre intimé.



5. Exigences en matière de sécurité, de finances et autres

5.1 Exigence en matière d'habilitation de sécurité (demandée à la clôture de la DAMA, obligatoire sur demande) :

- a) Les répondants doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité énoncées dans la Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS) (annexe E).
- b) **Échéancier** : Les répondants devraient prendre des mesures pour obtenir rapidement les autorisations de sécurité requises. Tout retard dans l'obtention des autorisations de sécurité requises peut entraîner la disqualification de l'intimé de l'appel d'offres et des DP.
- c) Bien que la validation des exigences en matière de sécurité énoncées dans la LVERS(annexe E) soit requise dans le cadre du processus d'appel d'offres, elle ne sera pas une condition de l'attribution d'une AMA. Le Canada se réserve le droit d'accorder des AMA aux RQ pendant que ces RQ sont en cours de validation des exigences en matière de sécurité, car la sécurité s'applique aux appels d'offres et aux DP individuels émis en vertu des AMA qui en résultent.
- d) **SPAC mène un processus d'autorisation** : SPC a conclu une entente avec le ministère des Services publics et de l'Approvisionnement Canada pour traiter les autorisations de sécurité et ne contrôle pas le processus lui-même. Il peut s'agir d'un long processus et les répondants devraient l'amorcer dès que possible. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences en matière de sécurité, les répondants doivent consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle à <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-eng.html>.
- e) **Coentreprise intimée** : À moins d'indication contraire dans la sollicitation, dans le cas d'une coentreprise intimée, chaque membre de la coentreprise doit satisfaire aux exigences en matière de sécurité.

5.2 Soumission SCSi (demandée à la clôture de la DAMA, obligatoire sur demande) :

- a) La réponse doit inclure tous les renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement requis par l'annexe G.
- b) Sur demande, l'intimé doit également fournir tout autre renseignement demandé par l'AC conformément à l'article 1 des Instructions standard de SPAC de 2003. Il est obligatoire de fournir l'information sur demande au cours de la période d'évaluation.
- c) Bien que la validation de SCSi soit requise dans le cadre du processus de sollicitation, ce ne sera pas une condition de l'attribution de l'AMA.

5.3 Évaluation de la sécurité des technologies de l'information des fournisseurs de services infonuagiques

- a) Les répondants qui se qualifient à titre de centre de contact en tant que fournisseurs de services devront démontrer qu'ils se conforment aux exigences en matière de sécurité et obtenir une lettre du CSE confirmant qu'ils ont intégré le Programme d'évaluation de la sécurité du PSC.



Cela peut nécessiter que l'éditeur de logiciels fournisse des informations directement au CSE.

- b) La validation de l'évaluation de sécurité du ESP ne sera pas une condition de l'attribution de l'AMA.
- c) La conformité sera évaluée et validée par l'entremise du processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information (TI) des fournisseurs de services infonuagiques (STIM.50.100) du Centre canadien pour la cybersécurité (CCCS) (<https://www.cyber.gc.ca/en/guidance/cloud-service-provider-information-technology-security-assessment-process-itsm50100>).

5.4 Activation et défense nuage sécurisées (ADNS)

Les répondants qui se qualifient en tant que centre de contact en tant que fournisseurs de services peuvent être tenus de démontrer la conformité aux exigences de sécurité de activation et de défense du nuage sécurisé (ADNS) spécifiées pour toute demande de propositions / DP émises en vertu de toute AMA résultante établie pour CCtqS avant de soumissionner contre ces exigences. L'objectif de ADNS est d'aborder les risques liés au suivi du rythme de l'évolution numérique et d'aider à protéger et à permettre la visibilité des informations PROTÉGÉES B transmises vers et depuis le service d'informatique en nuage public. La mise en œuvre de SCED permettra l'utilisation du cloud PROTÉGÉ B.

La validation de ADNS ne sera pas une condition de l'attribution l'AMA.

6. Procédures d'évaluation et base de qualification

6.1 Procédures générales d'évaluation

- a) Les procédures d'évaluation générales qui s'appliquent à la présente demande de soumissions sont décrites dans les Instructions normalisées de SPC.
- b) Une réponse doit être conforme à toutes les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée conforme.

6.2 Procédures d'évaluation pour la vérification des références des clients

- a) Le Canada n'est pas obligé de le faire, mais il peut, à sa discrétion, communiquer avec la référence principale et, s'il y a lieu, la référence de sauvegarde, afin de valider que toute information sur tout formulaire de projet de référence d'appel de demandes signé est exacte. Le Canada peut effectuer la vérification des références en ce qui concerne aucune, une partie ou la totalité des exigences obligatoires et d'expérience cotée. Le Canada peut effectuer toute vérification de la validation des références de projet par écrit par courriel en envoyant à la référence une copie du formulaire de projet de référence ou du formulaire d'exigences de service de l'appel de demandes d'appels de demandes dûment rempli et signé. Le Canada enverra un courriel à la personne-ressource de l'intimé lorsqu'un courriel sera envoyé pour vérification de la validation des références du projet.
- b) Si le Canada choisit de communiquer avec une ou plusieurs références pour valider les renseignements fournis par un répondant, il doit recevoir la réponse de la référence dans les 7 TFGWD à compter de la date de la demande avec la possibilité d'une prolongation à la



discrétion du Canada. Si le Canada ne reçoit pas de confirmation (dans les 7 TFGWD) ou dans le délai prolongé prévu, de la part de la référence principale ou de la référence de sauvegarde, que les renseignements sur le formulaire signé sont exacts (ou que toute inexactitude n'est pas importante pour déterminer si le projet répond ou non aux exigences obligatoires), la référence de projet de ce répondant ne sera pas prise en compte dans l'évaluation. Le Canada peut également communiquer avec une référence principale ou de sauvegarde à des fins de clarification

- c) Si, au cours d'une validation de réponse par le Canada, il devient évident que l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de l'une ou l'autre des références est incorrecte ou manquante, le répondant sera autorisé à fournir l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique corrects à moins de 7 JTGF d'une demande et sous réserve d'une prolongation à la discrétion du Canada.
- d) Si l'information que le Canada cherche à confirmer avec une référence est obligatoire, alors le Canada déclarera la réponse non conforme si la réponse de la personne-ressource à la référence n'est pas reçue dans les 5 JTGFs de la date à laquelle le courriel du Canada a été envoyé (ou dans les 5 JTGFs de laisser un message vocal pour une référence téléphonique).
- e) Lorsque les renseignements fournis par un renvoi diffèrent des renseignements fournis par le répondant, les renseignements fournis par le renvoi seront les renseignements évalués.
- f) L'intimé ne satisfera à aucune exigence d'expérience obligatoire (le cas échéant) si :
 - i) Les deux références client indiquent qu'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas fournir les informations demandées; ou
 - ii) Les deux références de clients ne sont pas des clients de l'intimée elle-même (par exemple, le client ne peut pas être le client d'une société affiliée de l'intimée ou un sous-traitant de l'intimée au lieu d'être un client de l'intimée elle-même), à moins que la sollicitation n'en dispose autrement.
 - iii) L'exigence obligatoire ne doit pas non plus être respectée si le client est lui-même une société affiliée ou une autre entité avec laquelle il a un lien de dépendance avec l'intimée.

6.3 Vérification des références effectuée pour les phases précédentes de ISQ/DAMA

- a) Même si un répondant a fourni une réponse dans le cadre d'une ronde précédente de ISQ/DAMA, une réponse complète doit être fournie, qui comprend toutes les références demandées pour être jugée conforme. Le Canada se réserve le droit de valider les références des clients à sa discrétion.
- b) Si le Canada choisit de valider une référence, dans le cas où les répondants ont déjà soumis des références de clients pour les exigences obligatoires lors de rondes précédentes de ISQ/DAMA, le Canada validera ce qui suit :
 - i. si les critères obligatoires n'ont pas changé; et



ii. si la référence du client a déjà été contactée dans des CIT/APPELS D'OFFRES antérieurs; et

iii. si la référence du client a validé que l'intimé répondait aux critères obligatoires spécifiques

Dans le cas où un intimé rencontre i., ii et iii, le Canada acceptera la référence du client comme validée.

- c) Dans le cas de critères obligatoires nouveaux ou révisés ou lorsque le répondant est une entité différente de celle de l'intimé lors des rondes précédentes de ISQ/DAMA, le Canada procédera au processus de validation tel qu'il est décrit à l'article 6.2.

6.4 Évaluation technique

a) Évaluation de l'intervention

- i) Les réponses seront évaluées conformément à toutes les exigences décrites dans la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation.
- ii) Si la demande de soumissions décrit plusieurs étapes du processus d'évaluation, le Canada peut effectuer les étapes de l'évaluation en parallèle. Même si l'évaluation et la sélection se feront par étapes, le fait que le Canada soit passé à une étape ultérieure ne signifie pas que le Canada a déterminé de façon concluante que le répondant a réussi toutes les étapes précédentes.
- iii) Chaque réponse sera examinée afin de déterminer si elle satisfait aux exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tout élément de la demande de soumissions identifié par les mots «**doit**» ou «**obligatoire**» est une exigence obligatoire. Les réponses qui ne sont pas conformes à toutes les exigences obligatoires seront déclarées non conformes et seront disqualifiées. Une fois qu'une réponse a été déclarée non conforme, le Canada n'aura aucune obligation d'évaluer davantage la réponse.

- b) **Équipe d'évaluation:** Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les réponses aux appels de demandes. Le Canada peut embaucher n'importe quel consultant indépendant, ou utiliser n'importe quelle ressource gouvernementale, pour évaluer toute réponse à l'appel de demandes. Ce ne sont pas tous les membres de l'équipe d'évaluation qui participeront nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.

- c) **Détermination du Consensus :** Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et documenté sur les fiches d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont été différents dans leur évaluation des exigences obligatoires ou des exigences cotées en points, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est prise par consensus pour chaque critère pour lequel il existait un écart.

d) Droits discrétionnaires pendant l'évaluation

- i) Dans le cadre de son évaluation des réponses, le Canada peut, mais n'aura aucune obligation, faire ce qui suit :



- a) Demander des renseignements supplémentaires étayant la conformité de la réponse à toute exigence obligatoire, si cette justification n'était pas nécessaire d'être incluse dans la réponse soumise à la date de clôture.
 - b) Demander des éclaircissements ou une vérification aux répondants concernant tout ou partie des renseignements qu'ils ont fournis relativement à la sollicitation.
 - c) Communiquez avec l'une ou l'ensemble des références fournies par les répondants pour vérifier et valider tout renseignement soumis par les répondants ou leurs références.
 - d) Demandez des renseignements précis sur le statut juridique de tout répondant.
- e) **Il est temps de répondre**
- i) Les répondants disposeront du nombre de jours précisé dans la demande de l'autorité contractante pour se conformer à toute demande de clarification, de vérification ou de renseignements supplémentaires. À moins que la demande de soumissions ne précise un autre délai de réponse, les délais suivants s'appliquent :
 - a) **Demandes de précisions** : Si le Canada demande des éclaircissements ou une vérification ou des renseignements supplémentaires à l'intimé au sujet de sa réponse, celui-ci disposera de 2 TFGWD (ou d'une période plus longue si elle est précisée par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Selon la nature de la demande, le non-respect de ce délai peut entraîner la déclaration de non-conformité de la réponse.
 - f) **Prorogation du délai pour répondre** : Si un répondant demande un délai supplémentaire, l'autorité contractante peut accorder une prorogation à sa seule discrétion.

6.5 Exigences de l'expérience organisationnelle antérieure de l'intimé

- a) Si la demande de soumissions exige que la réponse démontre l'expérience antérieure de l'intimé, ce qui suit s'applique, sauf indication contraire dans la demande de soumissions. L'expérience antérieure sera considérée comme démontrant l'expérience requise dans les circonstances suivantes :
 - i) L'expérience doit avoir été acquise par (c.-à-d. que le travail pertinent doit avoir été effectué par) l'intimé lui-même. Les travaux exécutés par un sous-traitant proposé ou par une société affiliée de l'intimé ou d'une société remplacée ne seront pas évalués, à moins que (en ce qui concerne une société remplacée) l'intimé puisse démontrer que :
 - a) La société remplacée a fusionné avec une ou plusieurs autres sociétés pour former l'intimé ou une autre société remplacée qui satisfait aux exigences énoncées à la présente section 4.4 e) i) ou
 - b) L'intimé a acquis la totalité ou la presque totalité des biens et du personnel du prédécesseur de l'entreprise qui ont participé à l'exécution du travail lié à l'expérience.



- ii) Le Canada peut demander des renseignements supplémentaires sur les sociétés pré-décéderais au cours de l'évaluation.
- b) Les travaux étaient terminés avant la date de clôture;
- c) La réponse comprend, au minimum, le nom d'une personne de la référence du client qui agira à titre de référence;
- d) Si plus d'exemples d'expérience antérieure (p. ex., plusieurs projets) sont fournis dans la réponse que ce qui a été demandé par la demande de soumissions, le Canada demandera à l'intimé le quel(s) évaluera. Si l'intimé ne répond pas dans le délai imparti par l'autorité contractante, le Canada décidera à sa discrétion le quel(s) sera évalué(s).

6.6 Évaluation du formulaire de soumission d'appel de demandes d'appel de demandes

L'exhaustivité du formulaire de soumission de l'appel de demandes (annexe A) sera évaluée. Si le Canada détermine que les renseignements requis par le formulaire de présentation d'appel d'offres sont incomplets ou doivent être corrigés, il donnera au répondant l'occasion de le faire. Le défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir toute information requise dans le délai demandé entraînera la disqualification de la réponse.

6.7 Évaluation de la conformité aux exigences obligatoires en matière d'expérience – Annexe B

- a) Les exigences obligatoires en matière d'expérience seront évaluées sur la base d'une simple réussite ou d'un échec.
- b) Les intimés ne seront pas autorisés à soumettre une autre organisation cliente ou un projet comme référence après la date de clôture de l'appel de demandes.
- c) **Détermination du Consensus** : Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et documenté sur les fiches d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont fait des différences dans leur évaluation des exigences obligatoires, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est prise par consensus pour chaque critère pour lequel il existait un écart.

6.8 Évaluation de la conformité aux exigences relatives à l'expérience cotée en points – Annexe B #5

Tous les répondants doivent remplir l'exigence relative à l'expérience coté #5 dans le cadre de leur demande d'appel de demandes. Si le répondant est l'éditeur du logiciel, une réponse « N'est pas applicable » sera acceptée.

Les critères cotés suivants s'appliqueront dans le cas où le Canada reçoit plusieurs répondants proposant le même CCTqS exclusif:



- a) Un répondant qui soumet un *formulaire d'autorisation d'éditeur de logiciels CCtqS (formulaire 2)*, signé par l'éditeur de logiciels du CCtqS proposé, se verra attribuer 50 points.

(Max 50 Points)

- b) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a été un partenaire autorisé, pour le CCtqS proposé dans cette réponse, l'intimé se verra accorder 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- c) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a fourni un centre de contact en tant que service, au Canada et / ou aux États-Unis, pour le CCtqS proposé dans cette réponse, pour un client avec un minimum de 400 agents comme entrepreneur principal, l'intimé se verra attribuer 1, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- d) Pour chaque période de 12 mois consécutifs pendant lesquels l'intimé a fourni des biens ou des services au gouvernement du Canada, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point

Total maximal des points disponibles : 80 points

- I. Le répondant ayant obtenu le score le plus élevé sera préqualifié, par CCtqS propriétaire.
- II. Selon le CCtqS exclusif, le score de l'intimé classé 2e restera valide pendant une période de trois **(3) ans** à compter de la date de clôture de l'appel de demandes. Dans l'éventualité où le Canada a l'intention d'introduire de nouveaux fournisseurs dans l'AMA en raison d'un manque de concurrence ou de rendement des fournisseurs, l'intimé classé 2e, par solution exclusive, pourrait se voir attribuer une AMA.
 - I. Si l'exigence #5 (annexe B) n'est pas remplie et que la réponse est la seule réponse soumise pour le CCtqS proposée dans la présente réponse, le Canada procédera à l'évaluation de la conformité aux exigences obligatoires.

6.9 Évaluation de la conformité aux exigences de service obligatoires – Annexe C

- a) Les exigences de service obligatoires seront évaluées sur une base simple de réussite ou d'échec.



- b) **Détermination du Consensus** : Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et documenté sur les fiches d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont fait des différences dans leur évaluation des exigences obligatoires, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est prise par consensus pour chaque critère pour lequel il existait un écart.

6.10 Évaluation de l'expérience des coentreprises

- a) Si l'intimée est une coentreprise ayant une expérience existante en tant que coentreprise, elle peut présenter l'expérience qu'elle a acquise en tant que coentreprise.

Exemple : Un intimé est une coentreprise composée des membres L et M. Une demande de soumissions exige que l'intimé démontre son expérience dans la prestation de services de maintenance et de service d'assistance pendant une période de 24 mois à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs. En tant que coentreprise (composée des membres L et M), l'intimé a déjà effectué ce travail. Ce répondant peut utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence (même si ni L ni M n'ont satisfait à cette exigence d'expérience par eux-mêmes). Toutefois, si le membre L a obtenu cette expérience alors qu'il était dans une coentreprise avec un tiers N, cette expérience ne peut pas être utilisée parce que le tiers N ne fait pas partie de la coentreprise qui répond.

- b) Une coentreprise intimée peut se fier à l'expérience de l'un de ses membres pour satisfaire à tout critère technique donné de la présente demande de soumissions. Les membres de la coentreprise ne peuvent pas mettre en commun leurs capacités avec d'autres membres de coentreprises pour satisfaire à un seul critère technique de la présente demande de soumissions. Cependant, un membre d'une coentreprise peut mettre en commun son expérience individuelle avec l'expérience de la coentreprise elle-même.

Exemple A : Un intimé est une coentreprise composée des membres X, Y et Z. Si une sollicitation exige : (a) que l'intimé ait 3 ans d'expérience dans la prestation de services de maintenance, et (b) que l'intimé ait 2 ans d'expérience dans l'intégration de matériel avec des réseaux complexes, alors chacune de ces deux exigences peut être satisfaite par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un seul critère, tel que l'exigence de 3 ans d'expérience dans la prestation de services d'entretien, les répondants ne peuvent pas indiquer que chacun des membres X, Y et Z a un an d'expérience, totalisant 3 ans. Une telle réponse serait déclarée non conforme.

Exemple B : Un intimé est une coentreprise composée des membres A et B. Si une demande de soumissions exige que l'intimé démontre son expérience en fournissant des ressources pour un nombre minimum de 100 jours facturables, l'intimé peut démontrer cette expérience en soumettant l'un des éléments suivants :

- i) Contrats tous signés par A;
- ii) Contrats tous signés par B; ou
- iii) Contrats tous signés par A et B en coentreprise;
- iv) Les contrats signés par A et les contrats signés par A et B en coentreprise; ou



- v) Les contrats signés par B et les contrats signés par A et B en coentreprise qui, collectivement, montrent un minimum de 100 jours facturables de fourniture de ressources.
- c) Chaque fois que la justification d'un critère est requise, on demande à l'intimé d'indiquer quel membre de la coentreprise satisfait à l'exigence. Si l'intimé n'a pas déterminé quel membre de la coentreprise satisfait à une exigence donnée, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de soumettre ces renseignements au cours de la période d'évaluation. Si le répondant ne soumet pas ces renseignements dans le délai fixé par l'autorité contractante, sa réponse sera déclarée non conforme.
- d) Tout répondant qui a des questions concernant la façon dont une réponse d'une coentreprise sera évaluée doit soumettre ses questions le plus tôt possible pendant la période visée par l'appel de demandes.

6.11 Base de qualification

- a) Une réponse doit être conforme aux exigences de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement et satisfaire à tous les critères d'évaluation technique obligatoires pour être déclarée conforme:
 - i) Se conformer aux exigences de la DAMA;
 - ii) satisfaire à toutes les exigences obligatoires en matière d'expérience (#1 #2 #3, #4) à l'annexe B; et
 - iii) Satisfaire à toutes les exigences de service obligatoires (#1 #2 #3 et #4) à l'annexe C.
 - iv) Satisfaire aux exigences obligatoires en matière d'expérience cotés #5 l'annexe B (s'il y a lieu);

6.12 Fondement de la recommandation pour l'attribution des arrangements en matière d'approvisionnement qui en découlent

Les répondants conformes les mieux classés pour chaque CCTqS exclusif seront recommandés pour l'attribution d'un arrangement en matière d'approvisionnement.

6.13 Comptes rendus

- a) Les répondants peuvent demander un compte rendu sur les résultats du processus. Les fournisseurs doivent présenter la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande d'arrangements en matière d'approvisionnement. Le compte rendu peut se faire par écrit, par téléphone ou par vidéoconférence.

6.14 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (IFC)

- a) La vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (LM) est une exigence obligatoire de la présentation à l'étape de la DDQ et de la DP. L'ICS est une exigence



importante de l'entreprise. Confronté à un environnement de cybermenaces de plus en plus complexe, le Canada s'est engagé à appliquer un processus de sécurité amélioré et des clauses contractuelles à l'acquisition de produits et de services. L'objectif du processus de vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement est de s'assurer que tous les sous-traitants, produits, équipements, logiciels, micrologiciels et services proposés qui sont achetés par SPC respectent les normes de sécurité et de chaîne d'approvisionnement requises.

7. Certifications

7.1 Conformité aux certifications

- a) La conformité aux attestations que les répondants ont fournies au Canada peut faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la période d'évaluation de la réponse et après l'attribution de toute AMA résultante. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier la conformité des intimés aux certifications à tout moment. La réponse de l'intimé sera disqualifiée si une attestation faite par l'intimé est fautive, qu'elle soit faite sciemment ou inconsciemment. Le défaut de se conformer aux attestations ou de se conformer à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante entraînera également la disqualification de la réponse ou la résiliation de l'arrangement en matière d'approvisionnement.
- b) Les répondants sont priés d'utiliser l'annexe D pour fournir les attestations demandées ci-dessous. Pour une coentreprise intimée, les attestations demandées ci-dessous sont requises pour chaque membre de la coentreprise.

7.2 Certifications du code de conduite

- a) Les répondants doivent se conformer au Code de conduite pour l'approvisionnement, qui peut être trouvé ici: <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/cndt-cndct/contexte-context-eng.html>. En plus du Code de conduite pour l'approvisionnement, les répondants doivent a) répondre à la présente DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS d'une manière honnête, juste et complète, b) refléter avec exactitude leur capacité à satisfaire aux exigences stipulées dans la présente appel de demandes et dans les contrats qui en découlent, c) soumettre des réponses aux appels de demandes et conclure des contrats seulement s'ils respectent toutes les obligations du contrat.
- b) En soumettant une réponse, les répondants confirment qu'ils comprennent que, pour assurer l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement, la perpétration de certains actes ou infractions les rendra inadmissibles à l'attribution d'un contrat. L'intimé doit fournir au Canada des mises à jour au cours de ce processus d'approvisionnement si l'un des renseignements contenus dans sa réponse change. L'intimé et l'une des sociétés affiliées de l'intimé seront également tenus de rester libres et à l'écart de tout acte ou condamnation énuméré ci-dessous pendant la période de tout contrat résultant de ce processus d'approvisionnement.
- c) Aux fins du présent article, tout le monde, y compris, mais sans s'y limiter, les organisations, les personnes morales, les sociétés, les sociétés, les sociétés, les sociétés, les sociétés de personnes, les associations de personnes, les sociétés mères et les filiales, en propriété partielle ou en propriété exclusive, ainsi que les particuliers et les administrateurs, sont les sociétés affiliées de l'intimée si :



- i) Directement ou indirectement, soit l'un contrôle ou a le pouvoir de contrôler l'autre, ou
- ii) Un tiers a le pouvoir de contrôler les deux.

Les indices de contrôle comprennent, sans s'y limiter, la gestion ou la propriété imbriquée, l'identité des intérêts entre les membres de la famille, les installations et l'équipement partagés, l'utilisation commune des employés ou une entité commerciale créée à la suite des actes ou des condamnations spécifiés ci-dessous qui a la même gestion, la propriété ou des employés principaux, selon le cas.

- d) À la demande de l'autorité contractante, l'intimé doit fournir une liste complète des noms de toutes les personnes qui sont actuellement administrateurs de l'intimé (dans le cas d'une coentreprise, cela s'applique à chacun des intimés). Le fait de ne pas fournir une telle liste dans les délais prescrits rendra la réponse non réactive.
- e) Le Canada peut, en tout temps, demander à un répondant de fournir un formulaire de consentement dûment rempli et signé (formulaire de consentement à une vérification du casier judiciaire – PWGSC-TPSGC 229) pour l'un ou l'ensemble des administrateurs actuels de l'intimé. Si l'autorité contractante ne fournit pas ces formulaires de consentement avant la date limite fournie par l'autorité contractante, la réponse sera déclarée non recevable.
- f) En soumettant une réponse, l'intimé atteste qu'il sait, et que ses sociétés affiliées sont au courant, que le Canada peut demander des renseignements supplémentaires, des attestations, des formulaires de consentement et d'autres éléments de preuve prouvant l'identité ou l'admissibilité. Le Canada peut également vérifier les renseignements fournis par l'intimé, y compris les renseignements relatifs aux actes ou aux condamnations précisés ci-dessous, au moyen de recherches indépendantes, de l'utilisation de toute ressource gouvernementale ou en communiquant avec des tiers.
- g) En soumettant une réponse, l'intimé certifie que ni l'intimé ni aucun des affiliés de l'intimé n'ont directement ou indirectement, payé ou accepté de payer, et ne paieront pas, directement ou indirectement, des honoraires conditionnels à une personne pour la sollicitation, la négociation ou l'obtention du contrat si le paiement des frais obligerait la personne à produire une déclaration en vertu de l'article 5 de la Loi sur le [lobbying](#).
- h) En soumettant une réponse, l'intimé certifie qu'aucune personne reconnue coupable en vertu de l'une ou l'autre des dispositions de l'a) ou b) ne recevrait d'avantage en vertu d'un contrat découlant de ce processus d'approvisionnement. De plus, l'intimé atteste que, à l'exception des infractions pour lesquelles un pardon criminel ou une suspension du casier a été obtenu ou des capacités rétablies par le gouverneur en conseil, ni l'intimé, ni aucun des affiliés de l'intimé ni aucun de leurs administrateurs n'a jamais été reconnu coupable d'une infraction en vertu de l'une ou l'autre des dispositions suivantes :
 - i) l'alinéa 80(1)d) (Fausse entrée, certificat ou déclaration), le paragraphe 80(2) (Fraude contre Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude contre Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou
 - ii) l'article 121 (Fraudes commises par le gouvernement et l'entrepreneur qui souscrivent à un fonds électoral), l'article 124 (Bureau de vente ou d'achat), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise contre Sa Majesté ou l'article 418 (Vente de magasins défectueux à Sa Majesté) du Code criminel du Canada, ou



- iii) l'article 462.31 (Blanchiment de produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation à des activités d'organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou
 - iv) Section 45 (Complots, accords ou arrangements entre concurrents), 46 (Directives étrangères) 47 (Truquage d'offres), 49 (Accords ou arrangements d'institutions financières fédérales), 52 (Déclaration fausse ou trompeuse), 53 (Avis trompeur de gagner un prix) en vertu de la Loi sur la concurrence, ou
 - v) l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou
 - vi) l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou
 - vii) l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou
 - viii) L'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation) ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.
- i) Dans les cas où un pardon criminel ou une suspension du casier a été obtenu, ou des capacités ont été rétablies par le gouverneur en conseil, l'intimé doit fournir sa réponse ou, rapidement par la suite, une copie des documents de confirmation d'une source officielle. Si ces documents n'ont pas été reçus au moment où l'évaluation des réponses est terminée, le Canada informera le répondant d'un délai pour fournir les renseignements. Le défaut de se conformer rendra la réponse non réactive.
 - j) En soumettant une réponse, les répondants confirment qu'ils comprennent que le Canada peut conclure un contrat en dehors du présent processus de sollicitation avec un fournisseur qui a été reconnu coupable d'une infraction énumérée aux points c) à h) ci-dessus, ou qui est affilié à une personne qui a été reconnue coupable d'une infraction énumérée aux alinéas c) à h), lorsque la loi ou les procédures judiciaires l'exigent; ou lorsque le Canada l'estime nécessaire à l'intérêt public pour des raisons qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :
 - i) Une seule personne est capable d'exécuter le contrat;
 - ii) Urgence;
 - iii) la sécurité nationale;
 - iv) La santé et la sécurité; ou
 - v) Préjudice économique.

Le Canada se réserve le droit d'imposer des conditions ou des mesures supplémentaires pour assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement.

7.3 Attestation d'ancien fonctionnaire

- a) Les contrats conclus avec d'anciens fonctionnaires (SPF) qui reçoivent une pension ou un paiement forfaitaire doivent faire l'objet d'un examen public minutieux et refléter l'équité dans l'utilisation des fonds publics. Afin de se conformer aux politiques et aux directives du



Conseil du Trésor sur les contrats avec le SFP, les répondants doivent fournir les renseignements requis ci-dessous.

- b) Pour l'application du présent paragraphe:
- i) « ancien fonctionnaire » Ancien membre 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 armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada et comprend :
 - 1. Un individu;
 - 2. Une personne qui s'est constituée en société;
 - 3. Un partenariat composé d'anciens fonctionnaires; ou
 - 4. Une entreprise individuelle ou une entité lorsque le particulier touché ment a une participation majoritaire ou majeure dans l'entité.
 - i) « période de paiement forfaitaire » s'entend de la période mesurée en semaines de salaire, pour laquelle un paiement a été versé pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi à la suite de la mise en œuvre de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période de paiement forfaitaire ne comprend pas la période d'indemnité de départ, qui est mesurée de la même manière.
 - ii) « pension » s'entend, dans le contexte de la formule de réduction des frais, d'une pension ou d'une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et de 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 LPFP. Elle 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 de 1970 sur la continuation de la pension des services de défense, ch. D-3, de la Loi de 1970 sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada, ch. R-10, et de la Loi sur la pension de retraite des membres de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et la partie de la pension payable en application de la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R. (1985), ch. C-8.
- c) Si l'intimé est un SFP qui reçoit une pension telle que définie ci-dessus, il doit fournir les renseignements suivants :
- i) Nom de l'ancien fonctionnaire;
 - ii) Date de cessation d'emploi ou de retraite de la fonction publique.
- d) Si le répondant est un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités d'un programme de réduction de l'effectif, le répondant doit fournir les renseignements suivants :
- i) Nom de l'ancien fonctionnaire;
 - ii) les conditions de l'incitatif au paiement forfaitaire;
 - iii) La date de cessation d'emploi;



- iv) Montant du paiement forfaitaire;
 - v) Le taux de rémunération sur lequel le paiement forfaitaire est fondé;
 - vi) La période de paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines; et
 - vii) Nombre et montant (honoraires professionnels) d'autres contrats assujettis aux restrictions d'un programme de réduction des effectifs.
- e) Pour tous les marchés attribués au cours de la période de paiement forfaitaire, le montant total des frais qui peuvent être payés à un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$, y compris la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.
- f) En soumettant une réponse, le répondant certifie que les renseignements soumis par le répondant en réponse aux exigences ci-dessus sont exacts et complets.

7.4 Programme des entrepreneurs fédéraux – Certification

- a) En soumettant une réponse, l'intimé certifie que l'intimé, et l'un des membres de l'intimé si l'intimé est une coentreprise, n'est pas nommé sur le Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi Liste d'admissibilité limitée au PCF (http://www.labour.gc.ca/eng/standards_equity/eq/emp/fcp/list/inelig.shtml) disponible auprès de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) – Site Web du travail
- b) Le Canada aura le droit de déclarer une réponse non recevable si l'intimé, ou tout membre de l'intimé si l'intimé est une coentreprise, figure sur la liste « Admissibilité limitée au PCF à soumissionner » au moment de l'attribution du contrat.
- c) Le Canada aura également le droit de résilier le contrat pour défaut si un entrepreneur, ou tout membre de l'entrepreneur si l'entrepreneur est une coentreprise, figure sur la liste « Admissibilité limitée au PCF à soumissionner » pendant la durée du contrat.
- d) On demande à l'intimé de fournir à l'autorité contractante une annexe D – Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, dûment remplie, avec sa réponse. Si l'intimé est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante une attestation complète pour chaque membre de la coentreprise.

7.5 Formulaire d'intégrité du fournisseur

- a) Chaque répondant est prié d'inclure un formulaire d'intégrité du fournisseur dûment rempli (annexe D,3) avec sa réponse. L'utilisation du formulaire pour fournir les renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le form n'est pas inclus dans la réponse ou si le Canada détermine que les renseignements requis par le formulaire sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada donnera à l'intimé la possibilité de le faire avant qu'il ne devienne obligatoire. Sur demande, l'intimé doit également fournir tout autre renseignement demandé par l'AC conformément à l'article 1 des Instructions standard de SPAC de 2003. Il est obligatoire de fournir l'information sur demande au cours de la période d'évaluation.



7.6 Formulaire 1 - Formulaire de certification de l'éditeur de logiciels CCTqS

- a) To être utilisé lorsque l'intimé lui-même est l'éditeur de logiciels.
- b) **Doit être rempli dans le cadre de l'exigence relative à l'expérience coté – Annexe B #5**

7.7 Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS

- a) To être utilisé lorsque l'intimé n'est pas l'éditeur de logiciels CCTqS.
- b) **Doit être rempli dans le cadre de l'exigence relative à l'expérience coté – Annexe B#5**



Annexe A - Formulaire de soumission de l'appel de demandes d'appel d'offres

| Formulaire de [Insert No.] présentation de la demande de soumission de la demande de soumission de la demande de soumission de SPC | | | |
|--|---|-----|--|
| <p>Nom légal complet de l'intimé [Noteaux fournisseurs : Les fournisseurs doivent prendre soin d'identifier la bonne société comme étant l'intimée.]</p> | | | |
| <p>Représentant autorisé de l'intimé à des fins d'évaluation (p. ex., clarifications)</p> | Nom | | |
| | Titre | | |
| | Adresse | | |
| | Téléphone # | | |
| | Télécopieur # | | |
| | Courriel | | |
| <p>Numéro d'entreprise d'approvisionnement (BLB) de l'intimé [voir les Instructions normalisées de SPC. Veuillez vous assurer que votre PBN correspond à la dénomination sociale sous laquelle vous avez soumis votre réponse. Si ce n'est pas le cas, l'intimé sera déterminé en fonction de la dénomination sociale fournie, et non en fonction du RLB, et l'intimé sera tenu de soumettre le REC qui correspond au nom légal de l'intimé.]</p> | | | |
| <p>Anciens fonctionnaires</p> <p>Veuillez consulter la section des Instructions normalisées de SPC intitulée « Anciens fonctionnaires » pour obtenir de plus amples renseignements.</p> <p>Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise.</p> | L'intimé est-il un ancien fonctionnaire qui reçoit une pension au sens des Instructions uniformisées de SPC? Dans l'affirmative, fournissez les renseignements exigés par la section dans les Instructions normalisées de SPC intitulées « Ancien fonctionnaire » | Oui | |
| | | Non | |
| | L'intimé est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? Dans l'affirmative, fournissez les renseignements exigés par la section dans les Instructions normalisées de SPC intitulées « Ancien fonctionnaire » | Oui | |
| | | Non | |
| <p>Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi La certification</p> <p>Veuillez consulter la section des Instructions normalisées de SPC intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi » pour obtenir de plus amples renseignements.</p> <p>Veuillez cocher l'une des cases ou fournir les informations requises. Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise.</p> | L'intimé atteste qu'il n'y a pas de population active au Canada | | |
| | L'intimé atteste qu'il s'agit d'un employeur du secteur public | | |
| | L'intimé atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale assujéti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi | | |
| | L'intimé atteste qu'il a une main-d'œuvre combinée au Canada de moins de 100 employés permanents à temps plein, à temps partiel et temporaires. | | |
| | L'intimé a un effectif combiné au Canada de 100 employés permanents à temps plein, à temps partiel et temporaires ou plus. | | |
| | Numéro de certificat valide et actuel | | |



| | | |
|---|--|--|
| | L'intimé atteste d'avoir soumis l'Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDC-Travail. | |
| Langue demandée pour les communications futures concernant ce processus d'approvisionnement – veuillez indiquer le français ou l'anglais | | |
| Province ou territoire canadien demandé pour les lois applicables | | |
| Site ou locaux proposés par l'intimé nécessitant des mesures de sauvegarde et un niveau de sécurité de protection des documents. Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise. | Adresse municipale avec unité/appartement, s'il y a lieu | |
| | Ville | |
| | Province/Territoire/État | |
| | Code postal/Code postal | |
| | Pays d'origine | |
| Niveau d'habilitation de sécurité du répondant <i>[Veuillez-vous assurer que l'habilitation de sécurité correspond au nom légal de l'intimé. Si ce n'est pas le cas, l'habilitation de sécurité n'est pas valide pour l'intimé .]</i> | Niveau de dégagement | |
| | Date d'octroi | |
| | Entité émettrice (TPSGC, GRC, etc.) | |
| Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise. | Nom légal de l'entité à laquelle l'autorisation a été délivrée | |
| Profil de l'entreprise | | |
| Volume total des ventes de la solution CCTqS | | |
| Au nom de l'intimée, en signant ci-dessous, je confirme que j'ai lu l'intégralité de la demande de soumissions, y compris les documents incorporés par renvoi dans la sollicitation, et j'atteste et accepte que : 1. L'intimée se considère, ainsi que ses produits, en mesure de satisfaire à toutes les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions; 2. Tous les renseignements fournis dans la réponse sont complets, véridiques et exacts; et 3. L'intimé accepte d'être lié par toutes les modalités de la présente demande de soumissions, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi. | | |
| Signature du représentant autorisé de l'intimé | | |



Pièce jointe 1.0 – Instructions normalisées de SPC 1.4

Fourni en tant que document distinct.



Formulaire 1 – Certification d'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Formulaire 2 – Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.



Annexe B – Formulaire de projet de référence de l'APPEL DE DEMANDES pour le Centre de contact en tant que service

OBLIGATOIRE POUR TOUS LES RÉPONDANTS DE SE QUALIFIER COMME CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE FOURNISSEUR DE SERVICES

Tous les centres de contact en tant que fournisseur de services Les répondants doivent remplir les 5 formulaires de référence de projet de l'annexe B (#1, #2, #3, #4 et #5) pour tous les centres de contact en tant qu'exigences relatives à l'expérience obligatoire en matière de service dans cette sous-section.

| | |
|---|---|
| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #1 pour l'annexe B | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigences obligatoires en matière d'expérience #1 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni à un client un centre de service centralisé et un centre d'exploitation du réseau, au Canada et/ou aux États-Unis, pour gérer le Centre de contact en tant que service proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, en tant que maître d'œuvre pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs (qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de la présente DAMA, lorsque le centre de services et le centre d'exploitation réseau qu'il a fournis ont atteint ou dépassé tous les éléments suivants : | |
| <ul style="list-style-type: none"> a. a fourni une surveillance du service de 7 jours x 24 heures x 365 jours; b. fourni un changement de 7 jours x 24 heures x 365 jours et un suivi des incidents; c. fourni un soutien téléphonique bilingue (français et anglais); et d. a fourni des escalades d'incidents de 7 jours x 24 heures x 365 jours. | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #1 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) |
| Durée du projet (y compris la date de début, l'achèvement de la mise en œuvre et la date de fin, le cas échéant) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | |
| Adresse du ou des centres de données pour l'emplacement du ou des centres de services | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | |



| | |
|---|--|
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière de surveillance des services de 7 jours x 24 heures x 365 jours | |
| Description spécifique de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en fournissant un changement de 7 jours x 24 heures x 365 jours et un suivi des incidents | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un soutien téléphonique bilingue (français et anglais) | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en fournissant des escalades d'incidents de 7 jours x 24 heures x 365 jours | |
| Nom de l'organisation cliente | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |

| | |
|---|---------------------------------------|
| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #2 pour l'annexe B | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigences relatives à l'expérience obligatoire #2 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni à un client un centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, à titre d'entrepreneur principal pour une période d'au moins 12 mois consécutifs (ce qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de la présente DAMA, avec accès à tous les éléments suivants : | |
| <ul style="list-style-type: none"> a. les contraventions pour incident; b. billets de demande de modification; c. rapports de service; d. les ordres de service; et e. a donné accès à la documentation sur les services, y compris les guides et les procédures d'exploitation. | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #2 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |



| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | |
|--|--|--|
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |
| Description spécifique de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière d'accès aux contraventions d'incident et aux contraventions de demande de changement | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la fourniture de rapports d'accès au service | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière d'accès aux commandes de service | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière d'accès à la documentation du service (p. ex. guides et procédures d'exploitation, etc.) | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |

| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #3 pour l'annexe B | |
|---|--|
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigences relatives à l'expérience obligatoire #3 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni un centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, à 5 clients (voir 4.4.5 Formulaires de référence de projet DAMA pour les exigences d'expérience obligatoire) en tant que maître d'œuvre pour une période d'au moins 12 mois continus (qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de cette DAMA. | |
| (Fournir 1 formulaire par client x 5) | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #3 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |



| | | |
|---|--|--|
| Nom du projet | | |
| Durée du projet | Date de début | |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un centre de contact en tant que service à un client | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |

| | | |
|---|--|--|
| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #4 pour l'annexe B | | |
| Nom légal de l'intimé | | |
| Adresse de l'intimé | | |
| Exigence d'expérience obligatoire #4 pour l'annexe B | | |
| L'intimé doit avoir fourni un centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, pour un client avec 400 agents comme entrepreneur principal pour une période d'au moins 12 mois continus (qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de la présente APPEL DE DEMANDES. | | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #4 pour l'annexe B | | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | | |
| Nom et identificateur du contrat | | |
| Nom du projet | | |
| Durée du projet | Date de début | |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |



| | |
|---|--|
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un centre de contact en tant que service avec 400 agents | |
| Nom de l'organisation cliente | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |



Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigences en matière d'expérience coté #5 pour l'annexe B

Tous les répondants doivent remplir l'exigence relative à l'expérience coté #5 dans le cadre de leur demande d'appel de demandes. Si le répondant est l'éditeur du logiciel, une réponse s.o. sera acceptée. Ces critères ne seront évalués que dans les circonstances suivantes :

Les critères cotés suivants s'appliqueront dans le cas où le Canada reçoit plusieurs répondants proposant le même CCTqS exclusif:

- a) Un répondant qui soumet un *formulaire d'autorisation d'éditeur de logiciels CCTqS (formulaire 2)*, signé par l'éditeur de logiciels du CCTqS proposé, se verra attribuer 50 points.

(Max 50 Points)

- b) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a été un partenaire autorisé, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- c) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a fourni un centre de contact en tant que service, au Canada et / ou aux États-Unis, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, pour un client avec un minimum de 400 agents comme entrepreneur principal, l'intimé se verra attribuer 1, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- d) Pour chaque période de 12 mois consécutifs pendant lesquels l'intimé a fourni des biens ou des services au gouvernement du Canada, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point

Total maximal des points disponibles : 80 points

- III. L'intimé avec le score de point le plus élevé sera pré-qualifié, par CCTqS propriétaire.
- IV. Selon le CCTqS exclusif, le score de l'intimé classé 2e restera valide pendant une période de trois **(3) ans** à compter de la date de clôture de l'appel de demandes. Dans l'éventualité où le Canada a l'intention d'introduire de nouveaux fournisseurs dans l'AMA en raison d'un manque de concurrence ou de rendement des fournisseurs, l'intimé classé 2e, par solution exclusive, pourrait se voir attribuer une AMA.

Si l'exigence #5 n'est pas remplie et que la réponse est la seule réponse soumise pour le CCTqS proposé dans la présente réponse, le Canada procédera à l'évaluation de la conformité aux exigences obligatoires.



| | |
|---|---|
| Annexe B # 5 - a) a) Un intimé qui soumet un formulaire <i>d'autorisation d'éditeur de logiciels CCTqS (formulaire 2)</i> , signé par l'éditeur de logiciels du CCTqS proposé, se verra attribuer 50 points. | (Max 50 points) |
| Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS Cela confirme que l'éditeur de logiciels du CCTqS proposé dans la présente réponse a autorisé l'intimée à fournir et à entretenir ses produits en vertu de tout contrat qui en résulterait. | Fournir le formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS |

| | |
|---|------------------------|
| Annexe B # 5 - b) b) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a été titulaire d'un permis autorisé Partener, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, l'intimé se verra accorder 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points. I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point. | (Max 10 points) |
| Nom de l'éditeur de logiciels | |
| Date de début en tant que partenaire autorisé agréé | MM//JJ/AAAA |
| Nom de référence principal de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |
| Téléphone de référence primaire de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |



| | | |
|--|--|------------------------|
| Annexe B # 5 - c) | | |
| <p>c) Pour chaque 12 mois consécutifs que l'intimé a fourni centre de contact en tant que service, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, au Canada et / ou aux États-Unis, pour un client avec un minimum de 400 agents comme entrepreneur principal, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.</p> <p>I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point.</p> | | (Max 10 points) |
| Durée du projet | Date de début | MM/JJ/AAAA |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | MM/JJ/AAAA |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | MM/JJ/AAAA |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un centre de contact en tant que service avec 400 agents ou plus | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |



| | | |
|---|--|------------------------|
| Annexe B # 5 - d) | | |
| <p>d) Pour chaque 12 mois consécutifs où l'intimé a fourni des services au gouvernement du Canada, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.</p> <p><i>(Applicable ministères et organismes: https://www.canada.ca/en/government/dept.html)</i></p> <p>I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point.</p> | | (Max 10 points) |
| Durée du projet | Date de début | MM/JJ/AAAA |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | MM/JJ/AAAA |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | MM/JJ/AAAA |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la fourniture de biens et de services au gouvernement du Canada. | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |



Annexe C – Formulaire d'exigences de service de la DAMA pour le centre de contact en tant que services

OBLIGATOIRE POUR TOUS LES RÉPONDANTS DE SE QUALIFIER COMME CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE FOURNISSEUR DE SERVICES

Tous les centres de contact en tant que fournisseur de services Les répondants doivent remplir les 4 formulaires d'exigences de service de l'annexe C (#1, #2,#3, #4) de la DAMA pour le centre de contact en tant que service dans cette sous-section.

| Formulaire d'exigences de service en matière de DAMA : Exigences de service obligatoires #1 pour l'annexe C | |
|---|-----------------------|
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire #1 pour l'annexe C | |
| <p>a) L'intimé doit être l'éditeur du logiciel et posséder la propriété intellectuelle pour les caractéristiques de base du Centre de contact en tant que service ou, un partenaire autorisé autorisé pour le CCtqS proposé.</p> <p>- Dans le cas d'un n partenaire autorisé autorisé, un seul (1) CCtqS exclusif peut être soumis par réponse.</p> <p><i>(Ex. L'intimé 1 soumet une réponse en tant que fournisseur de propriétaire CCtqS X. L'intimé 1 ne peut pas soumettre une réponse en tant que fournisseur pour propriétaire CCtqS X, Y et Z).</i></p> <p>- Selon le CCtqS propriétaire, un seul (1) partenaire autorisé autorisé peut soumettre une réponse.</p> <p><i>(Ex. l'intimé 1 et l'intimé 2 soumettent tous deux des réponses en tant que fournisseurs pour le CCtqS X exclusif).</i></p> <p>I. Dans l'éventualité où plusieurs répondants soumettent une réponse pour le même CCtqS exclusif, l'exigence relative à l'expérience coté à l'annexe B #5 s'appliquera automatiquement et sera évaluée.</p> | |
| Description détaillée qui démontre comment le répondant satisfait à l'exigence de service obligatoire #1 de l'annexe C | |
| L'intimée est-elle l'éditeur de logiciels de la solution proposée? : | Oui/Non |
| Formulaire de certification de l'éditeur de logiciels CCtqS – Formulaire 1: | Complete Formulaire 1 |
| Nom de CCtqS : | |



| | |
|---|-------------------------|
| L'intimé est-il un n partenaire autorisé autorisé du CCTqS proposé ? : | Oui/Non |
| Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS - Formulaire 2: | Remplir le formulaire 2 |
| Nom de CCTqS : | |
| Nom de référence principal de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |
| Téléphone de référence primaire de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |

| | |
|---|--|
| Formulaire d'exigence de service de la DAMA : Exigence de service obligatoire no2 pour l'annexe C | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire no2 pour l'annexe C | |
| Le Centre de contact en tant que service proposé par l'intimé dans cette réponse doit inclure une bibliothèque de connexions d'interfaces de programmation d'applications (API) bidirectionnelles sécurisées qui sont disponibles pour les systèmes externes exposés via des liaisons et des protocoles de normes ouvertes de l'industrie (par exemple REST / JSON ou SOAP / XML), être en mesure d'extraire les structures de données back-end brutes et permet la consommation d'informations externes et la fourniture d'informations. | |
| Description détaillée qui démontre comment le CCTqS fourni par l'intimé répond à l'exigence de service obligatoire no2 de l'annexe C | |
| | |

| | |
|---|--|
| Formulaire d'exigences de service de la DAMA : Exigence de service obligatoire no3 pour l'annexe C | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire no3 pour l'annexe C | |
| Le Centre de contact en tant que service proposé par l'intimé dans la présente réponse, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, doit être mis en œuvre comme un modèle SaaS tel que défini par la publication spéciale 800-145 du National Institute of Standards and Technology. | |
| Description détaillée qui démontre comment le CCTqS fourni par l'intimé répond à l'exigence de service obligatoire no3 pour l'annexe C | |
| | |



| |
|--|
| |
|--|

| | |
|---|--|
| Formulaire d'exigence de service de la DAMA : Exigence de service obligatoire no4 pour l'annexe C | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire no4 pour l'annexe C | |
| Le Centre de contact en tant que service proposé par l'intimé dans la présente réponse, pour le CCtqS proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis doit inclure toutes les caractéristiques de base dans la version de service de production (N) actuelle à compter de la date de clôture de la présente DAMA : | |
| L'intimé confirme (Oui ou Non) que les caractéristiques et fonctionnalités suivantes sont incluses dans la version de service de production (N) actuelle du CCtqS à la date de clôture de la présente DAMA | Entrez Oui ou Non |
| Compétences des agents | |
| Demandes d'admission | |
| Distribution d'interaction | |
| Priorité d'interaction | |
| Interaction Queuing | |
| Canaux de communication (entrants, voix) | |
| DTMF Menu | |
| Reconnaissance DTMF | |
| Établissement de rapports | |
| Superviseurs | |
| L'intimé doit fournir une référence client qui peut vérifier que les caractéristiques et les fonctionnalités du CCtqS (identifiées ci-dessus) sont disponibles dans la version de service de production (N) actuelle à la date de clôture de la présente DAMA. | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) |
| Durée du projet (y compris la date de début, l'achèvement de la mise en œuvre et la date de fin, le cas échéant) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCtqS | |
| Nom de l'organisation cliente | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | |



| | |
|---|--|
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |



Annexe D – Formulaire de certification

1) Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'attestation de l'équité en matière d'emploi

Je, l'intimé, en soumettant les présents renseignements à l'autorité contractante, certifie que les renseignements fournis sont véridiques à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification en tout temps. Je crois comprendre que le Canada déclarera une réponse et/ou une réponse non réceptive, ou déclarera un entrepreneur en défaut, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation de la réponse, la période d'évaluation de la réponse ou pendant la période contractuelle. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations de l'intimé. Le défaut de se conformer à une telle demande du Canada rendra également la réponse et/ou la réponse non réactive ou constituera un manquement en vertu du contrat. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web de RHDC-Travail.

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) (Si elle n'est pas en blanc, la date sera réputée être la date de clôture de l'appel de demandes.)

Complétez à la fois A et B.

A. Cochez une seule des cases suivantes :

A1. L'intimé atteste qu'il n'y a pas de main-d'œuvre au Canada.

A2. L'intimé atteste qu'il s'agit d'un employeur du secteur public.

A3. L'intimé atteste qu'un employeur sous réglementation fédérale est assujéti à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

A4. L'intimé atteste d'avoir une population active combinée au Canada de moins de 100 employés (l'effectif combiné comprend : les employés permanents à temps plein, permanents à temps partiel et temporaires [les employés temporaires ne comprennent que ceux qui ont travaillé 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

R5. L'intimé a un effectif combiné au Canada de 100 employés ou plus; et

A5.1. L'intimé atteste qu'il a déjà conclu une entente valide et à jour pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (EE IA) avec RHDC-Travail.

OU

A5.2. L'intimé atteste avoir soumis l'Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDC-Travail. Comme il s'agit d'une condition pour l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le comme il s'agit d'une condition pour l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le comme il se doit et transmettez-le à RHDC-Travail.



B. Vérifiez seulement un des éléments suivants :

() B1. L'intimé n'est pas une coentreprise.

OU

() B2. L'intimée est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante un programme d'entrepreneurs de l'annexe D F pour l'équité en matière d'emploi - Certification. (Reportez-vous à la section Coentreprise des Instructions standard)

2) Formulaire d'accréditation des anciens fonctionnaires

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires (SPF) qui reçoivent une pension ou un paiement forfaitaire doivent faire l'objet d'un examen public minutieux et refléter l'équité dans l'utilisation des fonds publics. Afin de se conformer aux politiques et aux directives du Conseil du Trésor sur les marchés attribués à la FPF, les répondants doivent fournir les renseignements requis ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, le cas échéant, les renseignements requis n'ont pas été reçus au moment où l'évaluation des soumissions est terminée, le Canada informera le répondant d'un délai pour fournir les renseignements. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et de satisfaire à l'exigence dans les délais prescrits rendra la réponse non recevable.

Définitions

Aux fins du présent paragraphe:

« Formule de réduction des frais » Formule appliquée pour déterminer les frais maximaux payables au cours de la période de réduction des frais d'un an lorsque l'intimé qui a eu gain de cause est un ancien fonctionnaire qui reçoit une pension versée en vertu de la Loi sur la pension de la [fonction publique](#).

« ancien fonctionnaire » S'agit de tout ancien membre 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 armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. une personne;
- b. une personne qui s'est constituée en société;
- c. un partenariat composé d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise individuelle ou une entité lorsque la personne touchée a une participation majoritaire ou majeure dans l'entité.

« période de paiement forfaitaire » Période mesurée en semaines de salaire, pour laquelle un paiement a été effectué pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi à la suite de la mise en œuvre de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période de paiement forfaitaire ne comprend pas la période d'indemnité de départ, qui est mesurée de la même manière.

« pension » S'entend d'une pension ou d'une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la [fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et de 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 LPFP. Elle 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 de 1970 sur la continuation de la pension des



services de [défense](#), ch. D-3, de la Loi de 1970 sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du [Canada](#), ch. R-10, et de la Loi sur la pension de retraite des membres de la Gendarmerie royale du [Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, la Loi sur les allocations de retraite des [parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et la partie de la pension payable en application de la Loi sur le Régime de pensions du [Canada](#), L.R. (1985), ch.C-8.

Ancien fonctionnaire recevant une pension

Selon les définitions ci-dessus, l'intimé est-il un SPF qui reçoit une pension? **Oui** () **Non** ()

Dans l'affirmative, l'intimé doit fournir les renseignements suivants, pour tous les SFP qui reçoivent une pension, selon le cas :

- 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, l'intimé convient que le statut de l'intimé retenu, en ce qui concerne le fait d'être un ancien fonctionnaire recevant une pension, sera signalé sur les sites Web ministériels dans le cadre des rapports de divulgation proactive publiés conformément à l'Avis sur la Politique sur les [marchés : 2012-2](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).

Un contrat attribué à un SFP qui est à la retraite depuis moins d'un an et qui reçoit une pension au sens ci-dessus est assujéti à la formule de réduction des frais, comme l'exige la politique du Conseil du Trésor.

Directive sur le réaménagement des effectifs

L'intimé est-il un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui** () **Non** ()

Si c'est le cas, l'intimé doit fournir les renseignements suivants :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif au paiement forfaitaire;
- c. la date de cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération sur lequel le paiement forfaitaire est fondé;
- f. la période de 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) d'autres contrats assujétiés aux restrictions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués au cours de la période de paiement forfaitaire, le montant total des frais qui peuvent être payés à un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$, y compris les taxes applicables.



3) Formulaire d'intégrité du fournisseur

| |
|--|
| Adresse électronique : |
| SSC.telecomconsultation-consultationtelecom.SPC@canada.ca |
| Département : |
| Services partagés Canada |
| Nom légal complet du fournisseur: |
| Enter texte. |
| Adresse du fournisseur: |
| Enter texte. |
| Fournisseur PBN: |
| Enter texte. |
| Numéro de la demande de soumissions (ou numéro de contrat proposé): |
| Enter texte. |
| Conseil d'administration (Format d'utilisation - prénom nom de famille): |
| 1. Directeur : Enter texte. |
| 2. Directeur : Enter texte. |
| 3. Directeur : Enter texte. |
| 4. Directeur : Enter texte. |
| 5. Directeur : Enter texte. |
| 6. Directeur : Enter texte. |
| 7. Directeur : Enter texte. |
| 8. Directeur : Enter texte. |
| 9. Directeur : Enter texte. |
| 10. Directeur : Enter texte. |
| Directeurs supplémentaires: Enter texte. |

4) Formulaire 1 - Certification de l'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.

5) Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.



Annexe E – Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS)

Fourni en tant que document distinct.

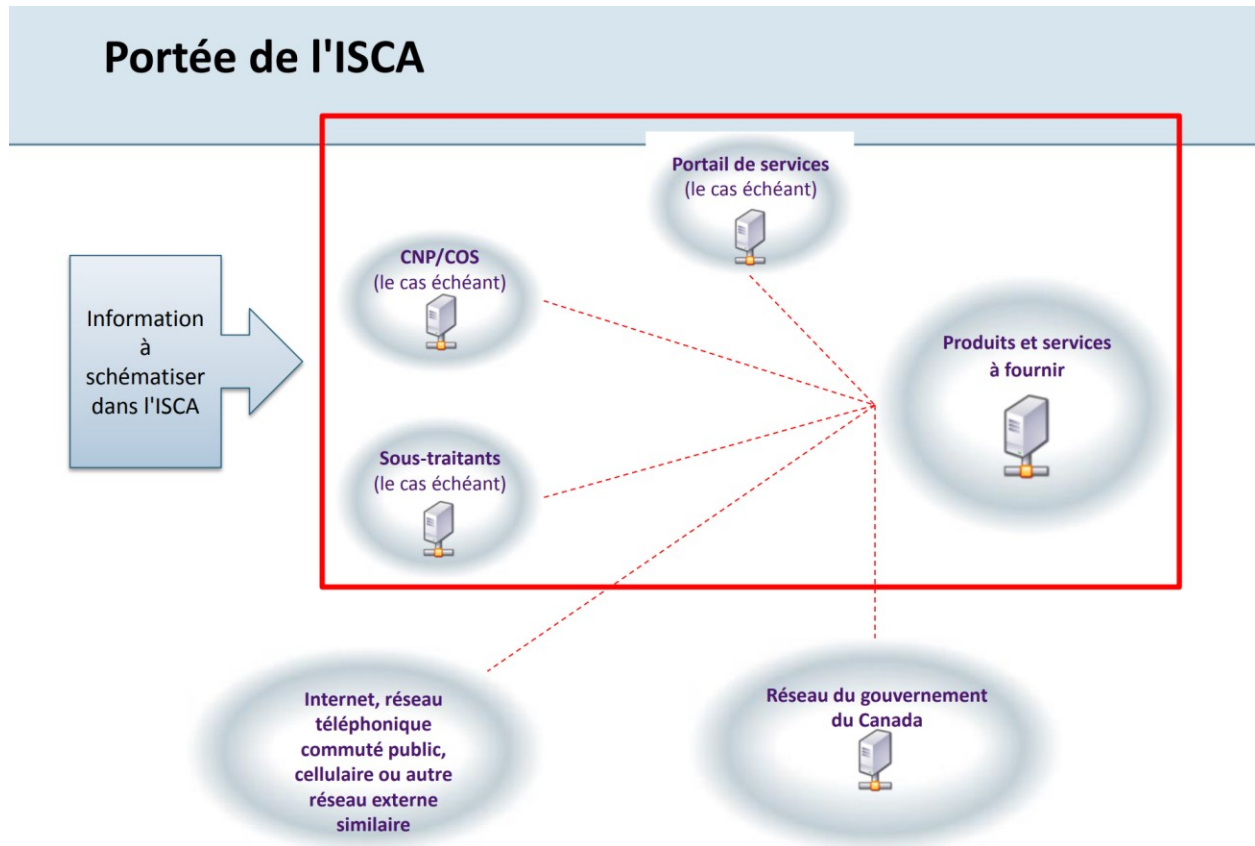


Annexe E-1 – Guide de classification de sécurité

Fourni en tant que document distinct.



Annexe F – Diagramme de la portée de la chaîne d'approvisionnement





Annexe G – Formulaire de soumission SCS

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE H - Énoncé des travaux (ET)

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE I-1 - Définitions de l'énoncé des travaux (ET)

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE J – Arrangement en matière d’approvisionnement

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE K – Modèle de clauses contractuelles qui en découlent

Fourni en tant que document distinct.