



**DEMANDE DE PROPOSITIONS (DDP)
POUR LES SERVICES DE CONFÉRENCE ET D'ASSISTANCE PAR UN OPÉRATEUR AU
NOM DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)**

Demande de propositions (DDP) : MPA XXXX

Date d'émission : 2023-XX-XX

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

Appel d'offres pour les services de conférence et d'assistance par un opérateur au nom de Services partagés Canada (SPC)

No. de Soliciation P2P	P2P 10589	Date d'émission	2022-xx-xx
N° de réf. du client	xxx	Requisition No.	xx

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE DES EXIGENCES LIÉES À LA SÉCURITÉ.

Office d'émission	Services partagés Canada	
Autorité contractante (Le responsable de la passation de marché est la référence à contacter pour toutes questions et commentaires relatifs à cette documentation)	Nom	Eric Vanasse
	N° de téléphone	514-607-8519
	Adresse électronique	Eric.Vanasse@ssc-spc.gc.ca
	Adresse postale	400 Cooper Street Ottawa, Ontario K2P 2N1
Date et heure de fermeture	xx jours à compter de la date d'affichage, 14 H 00	
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE) Ottawa, Ontario, Canada	
Lieu de destination des biens/services	Destinations au Canada à définir en fonction de chaque critère.	
Adresse électronique pour la soumission des offres avant la date de clôture	xx	

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 - INFORMATIONS GÉNÉRALES	7
1.1 Introduction	7
1.2 Résumé.....	7
1.3 Exigences de sécurité :	8
1.4 Conflit d'intérêts ou avantage déloyal.....	10
1.5 Phases du processus de passation de marchés du SCAO.....	11
1.6 Le rôle de Services partagés Canada dans la promotion de l'accessibilité	12
1.7 Politique du Canada en matière d'achats écologiques :	12
1.8 Rôle de Services partagés Canada dans la promotion des avantages socioéconomiques	13
1.9 Comptes rendus.....	13
PARTIE 2 - INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES	14
2.1 Instructions uniformisées, clauses et conditions	14
2.2 Soumission d'une seule offre :	14
2.3 Présentation électronique des soumissions.....	16
2.4 Processus de conformité avant l'appel d'offres	17
2.5 Données volumétriques	19
2.6 Questions et commentaires.....	21
2.7 Lois applicables	22
2.8 Code de conduite pour la passation de marchés	22
2.9 Mécanismes de contestation des offres et de recours	22
PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE L'OFFRE	23
3.1 Instructions générales	23
3.2 Instructions pour la préparation des soumissions	23
3.3 Section I : Offre technique :	23
3.4 Section II : Offre financière :	24
3.5 Section III : Certifications et renseignements supplémentaires	24
PARTIE 4 - PROCESSUS D'ÉVALUATION	25
4.1 Procédures générales d'évaluation	25
4.2 Exigences en matière de sécurité	26
4.3 Évaluation technique - Critères techniques obligatoires.....	26
4.4 Évaluation financière.....	26
4.5 Base de sélection.....	27
PARTIE 5 - CERTIFICATIONS ET INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LA SOUMISSION	28

5.1	Renseignements supplémentaires requis avec la soumission.....	28
5.2	Certifications préalables à l'attribution du contrat et informations complémentaires :	28
PARTIE 6 - EXIGENCES DE SÉCURITÉ, FINANCIÈRES ET AUTRESError! Bookmark not defined.		
6.1	Exigences de sécurité	31
PARTIE 7 - LES CLAUSES CONTRACTUELLES RÉSULTANTES.....		
7.1	Exigence	32
7.2	Clients, partenaires et titulaires de compte	33
7.3	Évolution des services	33
7.4	Durée du contrat et options.....	34
7.5	Image de marque	35
7.6	Termes définis	35
7.7	Clauses et conditions uniformisées	36
7.8	Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs canadiens	37
7.9	Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs étrangers	37
7.10	Autorités	40
7.11	Base de paiement	41
7.12	Recours et crédits de service	43
7.13	Limitation des dépenses	48
7.14	Facturation.....	48
7.15	Procédures d'acceptation pour le portail de services et le ES&A	50
7.16	Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Défaut du contractant :	
	54
7.17	Ressortissants étrangers (entrepreneurs canadiens).....	54
7.18	Lois applicables	54
7.19	Priorité des documents.....	54
7.20	Assurance exigences.....	55
7.21	Traduction de Limitation de responsabilité.....	55
7.22	Processus de commande de services	57
7.23	Accès aux biens et installations du Canada	57
7.24	Sauvegarde des informations personnelles	58
7.25	Propriété et souveraineté des données	58
7.26	Exigences en matière de rapports	59
7.27	Approbation des communications.....	59
7.28	Déclarations et garanties.....	59
7.29	Processus continu d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement.....	60

7.30	Sous-traitance	64
7.31	Changement de contrôle	64
7.32	Exigences en matière d'accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC)	66
7.33	Rapport sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	68
7.34	Rapport sur le régime d'avantages sociaux des autochtones (RSI)	68
7.35	Rapport sur les avantages socio-économiques	69
7.36	Système d'achats et de paiements électroniques (EPP)	69
7.37	Exigences générales de sécurité	69
7.38	Sauvegarde des supports électroniques	69
7.39	Règlement des différends	70
7.40	Services de transition à la fin de la période contractuelle	70

Liste des annexes au contrat subséquent:

Annexe A	Énoncé des travaux - Général
Annexe B	Énoncé des travaux - Audioconférence et Webconférence
Annexe C	Énoncé des travaux - Services assistés par opérateur
Annexe D	Liste de contrôle des exigences de sécurité - Fiche de tarification
Annexe E	Feuille d'évaluation financière (
Annexe F	SCAO Obligations de sécurité pour FSI
Annexe G	ISCA Formulaire à l'intention des fournisseurs
Annexe X	Accès aux biens de l'État pour les services de télécommunications (À déterminer)
Annexe X	Exigences en matière d'assurance (À déterminer)

Liste des pièces jointes à la partie 1 (Informations générales) :

- Pièce jointe 1.1 : Directives uniformisées du SPC pour la passation de marchés, version 1.4.

Liste des pièces jointes relatives à la 2ème partie (Instructions aux soumissionnaires) :

- Pièce jointe 2.1 : XXX

Liste des pièces jointes relatives à la 3ème partie (Instructions pour la préparation des offres) :

- Pièce jointe 3.1 : XXX

Liste des pièces jointes relatives à la 4ème partie (Procédures d'évaluation et base de sélection)

- Pièce jointe 4.1 : Évaluation technique

- Pièce jointe 4.2 : Évaluation financière (Annexe – E - Feuille d'évaluation financière à l'attribution du contrat

Liste des pièces jointes relatives à la 5ème partie (Certifications) :

- Pièce jointe 5.1 : XXX

Liste des pièces jointes relatives à la 6ème partie (Exigences de sécurité, financières et autres) :

- Pièce jointe 6.1 : XXX

Formulaires :

- Formulaire 1 - Formulaire de soumission d'offre (Inclus dans l'ébauche de la DDP)
- Formulaire 2 - Formulaire d'intégrité (À déterminer)
- Formulaire 3 - Formulaire de justification de la conformité technique (À déterminer)
- Formulaire 4 - Formulaire de certification de l'équipementier (À déterminer)
- Formulaire 5 - Formulaire de certification de l'éditeur de logiciels (À déterminer)
- Formulaire 6 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels (À déterminer)
- Formulaire 7 - Formulaire de rapport socio-économique (À déterminer)

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

PARTIE 1 - INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 Introduction

L'appel d'offres est divisé en sept parties et comprend également des pièces jointes, telles que des modèles et des annexes, comme suit :

Partie 1 Informations générales : fournit une description générale de l'exigence ;

Partie 2 Instructions aux soumissionnaires : fournit les instructions, les clauses et les conditions applicables à l'appel d'offres ;

Partie 3 Instructions pour la préparation des offres : fournit aux soumissionnaires des instructions concernant la méthode à adopter pour la préparation de leurs offres ;

Partie 4 Procédures d'évaluation et bases de sélection : indiquent la façon dont les évaluations seront effectuées, et précisent les critères d'évaluation devant être traités dans l'offre, si applicable, ainsi que les critères de sélection.

Partie 5 Certifications : comprend les certificats devant être fournis ;

Partie 6 Exigences en matière de sécurité, de finances et autres : comprend des exigences propres auxquelles les soumissionnaires devront répondre ; et

Partie 7 Clauses du contrat résultant : comprend les clauses et conditions qui s'appliqueront à tout contrat résultant.

Les annexes comprennent l'énoncé des travaux ainsi que toute autres annexes.

1.2 Résumé

1.2.1 **Description détaillée de la demande** : Services partagés Canada (SPC) requiert la prestation des services de conférence et de téléconférence assistée par l'opérateur (SCAO) ("Services **SCAO**") tel que défini au 2.2.4 ci-dessous.

1.2.2 Les services d'audioconférence et de webconférence ("**CAW**") sont requis pour les téléconférences, les réunions et les rassemblements collectifs et sont logés dans un logiciel-service, tandis que le service d'assistance par un opérateur ("**SAO**"), concerne les événements virtuels, les séances d'information, les conférences de presse et les assemblées où les ressources de l'opérateur sont nécessaires pour gérer et surveiller la conférence au moment choisi, selon les exigences.

1.2.3 Le service SCAO doit être conforme à la Loi sur les langues officielles du gouvernement du Canada, et aux exigences de sécurité précisées dans le contrat.

1.2.4 Le cadre du service SCAO est défini comme suit :

1.2.4.1 Un CAW externalisé, moderne, accessible et fiable, tel que précisé à l'Annexe B – EDT Audioconférence et Webconférence, utilisant une plateforme d'application accessible aux utilisateurs sur Internet qui permet aux hôtes, aux co-organisateur et aux participants de se connecter via :

1.2.4.1.1 Un téléphone (mobile ou fixe) ;

1.2.4.1.2 Un logiciel de navigation Web qui permet de soutenir les fonctions audio, vidéo et de partage du contenu ; et

- 1.2.4.1.3 Un dispositif d'extrémité de vidéoconférence standardisé (SIP);
- 1.2.4.2 LE SAO est mise à la disposition des utilisateurs du GC pour le soutien pré-conférence, en conférence et post-conférence avec leur conférence, comme il est précisé à l'annexe C – EDT Services assistés par opérateur;
- 1.2.4.3 Un portail accessible par un navigateur permettant la gestion des comptes, la programmation des conférences, la production de rapports et la gestion des services pour tous les services SCAO.
- 1.2.5 **Utilisateurs potentiels du client :**
- 1.2.5.1 **« Client »** désigne SPC et ses ministères partenaires, ainsi que les autres ministères du gouvernement.
- 1.2.5.2 **« Ministère partenaire » ou « Partenaires »** désigne les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires, tel que spécifié par un décret en conseil et comprend SPC lui-même.
- 1.2.5.3 **« Autres ministères » ou « Ministères gouvernementaux »** désigne un utilisateur des services SCAO qui n'est pas un ministère partenaire ou un partenaire.
- 1.2.5.4 Cette sollicitation est émise par SPC. Il est prévu que le contrat résultant de cette sollicitation sera utilisé par SPC pour fournir des services partagés aux clients, partenaires et autres ministères.
- 1.2.6 **Nombre de contrats :** SPC a l'intention d'attribuer un (1) contrat au soumissionnaire retenu. Cette demande de soumission n'empêche pas le Canada d'utiliser une autre méthode d'approvisionnement pour les entités du gouvernement du Canada ayant des besoins identiques ou similaires.
- 1.2.7 **Durée du contrat :** SPC a l'intention d'attribuer un contrat d'une durée de 4 ans, plus 6 années (un an) d'options irrévocables permettant au Canada de prolonger la durée du contrat.
- 1.2.8 **Nouvel appel d'offres en cas de non-soumission valide :** Si aucune soumission conforme n'est reçue, le Canada a le droit de lancer un autre appel d'offres, avec ou sans modifications, en publiant sur le site Achats et ventes.
- 1.3 **Exigences de sécurité :**
- 1.3.1 Il existe des exigences de sécurité associée à ces exigences. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent.
- 1.3.2 Le Canada exigera que les 3 soumissionnaires recevables les mieux classés, tel que déterminé par le Canada à la suite de l'évaluation des soumissions, se conforment à l'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA) et à l'évaluation de la sécurité des technologies de l'information du fournisseur de services infonuagiques (STI FSI) spécifiées ci-dessous. Parmi ces soumissionnaires, seul le soumissionnaire le mieux classé devra se conformer au programme de sécurité des contrats. Si le soumissionnaire classé au premier rang ne satisfait pas à la fois à l'évaluation ICA et à l'évaluation STI du FSI, le soumissionnaire classé deuxième devra se conformer au programme de sécurité des contrats. Si le soumissionnaire classé deuxième ne se conforme pas au programme de sécurité des contrats, le soumissionnaire classé troisième devra se conformer au programme de sécurité des contrats. Si aucun de ces soumissionnaires ne satisfait à ces exigences, le Canada pourra, mais n'aura aucune obligation de le faire, continuer à descendre la liste des soumissionnaires recevables jusqu'à ce qu'un soumissionnaire recevable satisfasse à chacun des critères du programme de sécurité des contrats, de l'évaluation ICA et de l'évaluation STI du FSI. Un soumissionnaire recevable doit satisfaire

à toutes les exigences de sécurité précisées à la section 1.3 pour être admissible à l'attribution du contrat.

- 1.3.3 Programme de sécurité des contrats :** Le programme de sécurité des contrats s'appliquera tel que spécifié à la section 1.3.2. Pour plus d'informations, consultez l'annexe D – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).
- 1.3.3.1 Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité concernant le personnel et les organisations ou sur les clauses de sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) [Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada – Canada.ca \(tpsgc-pwgsc.gc.ca\)](https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/Exigences_de_sécurité_des_contrats_du_gouvernement_du_Canada_Canada.ca).
- 1.3.3.2 Tout le personnel affecté à la prestation de services doit posséder une habilitation de sécurité en cours correspondant au niveau précisé dans le contrat relatif à la présente DDP, accordée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne.
- 1.3.4 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (EICA)**
- 1.3.4.1 L'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (EICA) s'appliquera comme spécifié à la section 1.3.2. Les soumissionnaires recevables doivent fournir les renseignements précisés à **l'annexe G – Renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (RSCA)** au Canada sur demande. L'EICA 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. Le but de l'évaluation ICA 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 telles que déterminées par le Canada.
- 1.3.4.2 Le Canada évaluera les renseignements soumis par le soumissionnaire conformément à **l'annexe G – Renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (RSCA)**. Le soumissionnaire doit atteindre un RSCA à un niveau de risque moyen ou inférieur pour que la soumission soit déclarée recevable. Une évaluation ICA conforme au niveau de risque ci-dessus ne modifiera pas le classement du soumissionnaire. Cela signifie que si le soumissionnaire le mieux classé obtient une évaluation ICA "moyenne" et que le soumissionnaire classé deuxième obtient une évaluation ICA "faible", le classement de chaque soumissionnaire respectif reste inchangé.
- 1.3.5 Processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information s'appliquant aux fournisseurs de services infonuagiques (Processus d'évaluation STI FSI) :**
- 1.3.5.1 L'évaluation STI FSI s'appliquera comme spécifié dans la section 1.3.2. Les soumissionnaires recevables doivent subir une évaluation STI FSI à la demande du Canada. L'évaluation STI est une exigence importante de l'entreprise. Les capacités et les lacunes en matière de sécurité du fournisseur de services infonuagiques du soumissionnaire doivent inclure les STI, la sécurité physique des centres de données du FSI, la sécurité du personnel de ses utilisateurs privilégiés, son respect des règlements canadiens sur la protection de la vie privée, ainsi que d'autres domaines.
- 1.3.5.2 Le but de ce programme est de permettre au GC de déterminer que les capacités STI et les risques résiduels pour le service infonuagique utilisé par le

GC sont satisfaits à un niveau acceptable pour les exigences des contrôles et améliorations de sécurité sélectionnés par le GC, comme indiqué dans l'ITSG-33 Gestion des risques de sécurité informatique : une approche du cycle de vie.

- 1.3.5.3 Le Canada évaluera l'information STI FSI soumise par le soumissionnaire conformément à **l'annexe F**. Le Canada doit approuver l'évaluation STI FSI à un niveau de risque moyen ou inférieur pour que la soumission soit déclarée recevable. Une évaluation STI FSI conforme au niveau de risque ci-dessus ne modifiera pas le classement du soumissionnaire. Cela signifie que si le soumissionnaire le mieux classé obtient une évaluation STI FSI « moyenne » et que le soumissionnaire classé deuxième obtient une évaluation « faible » STI FSI, le classement de chaque soumissionnaire respectif demeure inchangé. Pour plus de clarté, si le fournisseur de services informatiques du soumissionnaire ne satisfait pas à l'exigence d'évaluation STI FSI au niveau de risque « moyen » ou inférieur, le soumissionnaire sera déclaré non conforme.

1.3.6 Les accords commerciaux :

Les accords commerciaux suivants s'appliquent à ce processus de passation de marchés :

Accords commerciaux	Oui/Non
Accord de libre-échange canadien	Oui
Accord de libre-échange Canada-Corée	Oui
Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce	Oui
Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili	Oui
Accord de libre-échange Canada-Colombie	Oui
Accord de libre-échange Canada-Pérou	Oui
Accord de libre-échange Canada-Panama	Oui
Accord de libre-échange Canada-Honduras	Oui
Accord de libre-échange Canada-Ukraine	Oui
Accord global et progressif pour le partenariat transpacifique (CPTPP)	Oui
Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG)	Oui

1.4 Conflit d'intérêts ou avantage déloyal

- 1.4.1 Comme indiqué dans les [Instructions uniformisées pour l'approvisionnement de SPC, version 1.4](#), une offre peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts réel ou apparent ou d'un avantage injuste.
- 1.4.2 À cet égard, le Canada indique qu'il a utilisé les services d'un certain nombre de consultants/entrepreneurs du secteur privé pour préparer les stratégies et la documentation relatives à ce processus d'approvisionnement, notamment les suivants :

1.4.2.1 Le Canada a fait appel aux services de consultants du secteur privé et de sous-traitants des sociétés suivantes pour préparer les stratégies et la documentation relatives au présent processus d'approvisionnement du SCAO :

1.4.2.1.1 Ibiska : Colin Bush, Yvonne Robinson

1.4.2.1.2 Maplesoft Consulting Inc.: Ripu Rishi

1.4.2.1.3 Protak Consulting Group Inc.: Todd Hutchins

1.4.2.1.4 Calian: Lyne Cousineau

1.4.2.1.5 Glencastle Security Inc. (GSI): Elizabeth Wolkowycki, Robert Coulas

1.4.2.1.6 MDOS Consulting; Geordie Davis

1.4.2.1.7 Maxsys: Rob McClure

1.4.2.2 Les personnes identifiées dans le paragraphe ci-dessus, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, partenaires, sous-traitants, employés et affiliés respectifs (tels que définis dans la Loi canadienne sur les sociétés par actions R.S.C.1985 c. C-44), y compris les administrateurs, dirigeants, partenaires et employés actuels et tout ce qui précède qui quitte cet emploi ou cet engagement (les "parties restreintes") sont :

1.4.2.2.1 Ne peut pas participer en tant que soumissionnaire à cette DDP ou à toute autre sollicitation ultérieure liée au processus d'approvisionnement du SCAO ;

1.4.2.2.2 Il est interdit de fournir des conseils à tout soumissionnaire, directement ou indirectement, en ce qui concerne la préparation d'une offre ou la négociation de tout contrat ultérieur lié au processus d'approvisionnement du SCAO ; et

1.4.2.2.3 Interdiction de participer à la négociation de tout contrat ultérieur lié à la présente DDP, de quelque manière que ce soit, en tant qu'employé, conseiller, consultant, sous-traitant, ou autrement en relation avec tout soumissionnaire.

1.4.2.3 Aucun soumissionnaire ne consultera, n'inclura ou ne cherchera à obtenir des conseils d'une partie restreinte dans le cadre d'une soumission à la présente DDP ou de la finalisation d'un contrat attribué par la suite.

1.4.2.4 Toute offre violant l'une des dispositions de la présente section 1.5 sera considérée comme un conflit d'intérêts réel ou perçu et sera jugée non recevable. Si une violation est découverte après l'attribution d'un contrat, elle constituera un motif de résiliation du contrat en vertu des dispositions du contrat relatives aux manquements.

1.4.2.5 En soumettant une offre, le soumissionnaire déclare et garantit que l'offre a été préparée conformément à la section 1.5 - Conflit d'intérêts et avantage déloyal.

1.5 Phases du processus de passation de marchés du SCAO

1.5.1 À la suite de la publication du SCAO sur Achats et ventes et des communications subséquentes, les phases restantes du processus d'approvisionnement du SCAO, telles qu'identifiées ci-dessous, commencent par le projet de demande de propositions (projet de demande de propositions) et passent à la mise en œuvre du SCAO dans l'ordre suivant :

- 1.5.1.1 **Ébauche de demande de propositions (DDP)** : L'ébauche de DDP comprend les détails des exigences des énoncés des travaux (EDT) pour les services dans les deux langues officielles du Canada, et vise à solliciter les commentaires de l'industrie. L'ébauche de la DDP fournie est envoyée pour obtenir les commentaires de l'industrie, y compris la possibilité d'une rencontre individuelle, si demandé.
- 1.5.1.2 **Phase de demande de propositions (DDP)** : Cette DDP comprend les détails sur les exigences relatives aux services dans les deux langues officielles du Canada, y compris les exigences obligatoires. Toutes les offres soumises à la clôture de l'appel d'offres seront évaluées conformément aux exigences énoncées dans la DDP.
- 1.5.1.3 **Attribution du contrat** : Le Canada prévoit attribuer un (1) contrat à un (1) fournisseur pour répondre aux besoins.
- 1.5.1.4 **Phase d'état de préparation opérationnelle** : tel que décrit à l'annexe A : EDT – Général de la DDT
- 1.5.1.4.1 **En service ES&A**: À la suite de l'évaluation par SPC des exigences de sécurité pour ES&A, SPC délivrera une autorisation d'exploitation (AE) par écrit pour le SCAO
- 1.5.1.5 **Phase d'exploitation** : Tel que décrit à l'annexe A : EDT – Général de la DDP
- 1.5.1.5.1 Émission de demandes de service et de réservations: Les demandes de service et les réservations sont émises pour fournir des services SCAO.
- 1.6 **Le rôle de Services partagés Canada dans la promotion de l'accessibilité**
- 1.6.1 La *Loi sur le Canada accessible* vise à favoriser la pleine et égale participation de toutes personnes, notamment les personnes présentant des troubles de santé, des déficiences, ou des incapacités, dans la société. Cet objectif doit être atteint par la réalisation progressive, sous la juridiction fédérale, d'un Canada sans obstacles, notamment par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles.
- 1.6.2 SPC joue un rôle dans la mise en œuvre de la vision du gouvernement du Canada (GC) pour un Canada plus accessible parce que la SPC fournit l'infrastructure de la technologie de l'information qui soutient la prestation de services numériques aux Canadiens et aux employés du GC. Cela signifie que la SPC est engagée dans l'acquisition de biens et de services et dans le soutien de la prestation de programmes et de services par d'autres ministères, deux domaines couverts par la *Loi sur l'accessibilité du Canada*. L'objectif de la SPC est que son infrastructure de technologie de l'information soit plus accessible et plus utilisable par le plus grand nombre de fonctionnaires et de Canadiens qui l'utilisent, y compris les personnes handicapées.
- 1.6.3 Le SPC s'engage à fournir un leadership pour l'acquisition de biens et services accessibles dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, et à soutenir l'objectif "inclusif par conception, accessible par défaut". Les étapes futures du processus d'achat peuvent inclure des exigences d'accessibilité qui sont adoptées à partir de la [norme européenne harmonisée EN 301 549 \(2018\) Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#).
- 1.6.4 Comme l'intention est que le projet se déroule progressivement, les fournisseurs doivent s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats d'approvisionnement du Canada évoluent et deviennent plus détaillés.
- 1.7 **Politique du Canada en matière d'achats écologiques :**

1.7.1 En avril 2006, le Canada a publié une politique ordonnant aux ministères et organismes fédéraux de prendre les mesures nécessaires pour intégrer les considérations environnementales dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires doivent :

1.7.1.1 Indiquez toutes les certifications environnementales pertinentes pour votre organisation (par exemple, *ISO 14001*, *Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)*, *Carbon Disclosure Project*, etc.)

1.7.1.2 Ajoutez toutes les certifications environnementales ou les déclarations environnementales de produits (EPD) spécifiques à votre produit/service (par exemple, *Forest Stewardship Council (FSC)*, *ENERGYSTAR*, etc.)

1.8 **Rôle de Services partagés Canada dans la promotion des avantages socioéconomiques**

1.8.1 SPC encourage les soumissionnaires à sous-traiter avec les petites et moyennes entreprises, ainsi qu'avec les fournisseurs des groupes sous-représentés. De plus amples renseignements sont disponibles dans le formulaire xx – Formulaire de rapport socioéconomique.

1.9 **Comptes rendus**

1.9.1 Les soumissionnaires non retenus peuvent demander un compte rendu des résultats du processus d'appel d'offres. Les soumissionnaires non retenus doivent présenter leur demande à l'autorité contractante dans les 15 JTGf du gouvernement fédéral suivant la réception des résultats de la demande de propositions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou virtuellement, à la discrétion du Canada.

PARTIE 2 - INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions uniformisées, clauses et conditions

2.1.1 Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans ce document ou dans l'une de ses pièces jointes par un numéro, une date et un titre sont :

2.1.1.1 Tel **qu'énoncé** dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'achats ([Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat \(CCUA\) - Achatsetventes.gc.ca](#)) publié par Services publics et Approvisionnement Canada.

2.1.1.2 Ces **documents** sont incorporés par référence et font partie intégrante du présent document comme s'ils y figuraient expressément dans leur intégralité.

2.1.2 Les Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement n° 1.4 (" **Instructions uniformisées de SPC** ") sont incorporées par référence dans la demande de soumissions et en font partie intégrante. S'il y a un conflit entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et le présent document, celui-ci prévaut. Les instructions uniformisées de SPC sont fournies avec la présente demande de proposition.

2.1.3 En ce qui concerne les instructions uniformisées de SPC :

2.1.3.1 Il y aura une démonstration par le soumissionnaire le mieux classé en ce qui concerne cette demande de soumissions.

2.1.3.2 Au lieu de la période de validité des offres prévue dans les Instructions uniformisées de la SPC, la durée de validité des appels d'offres est fixée à 360 jours.

2.1.4 En soumettant une soumission, le soumissionnaire confirme qu'il accepte d'être lié par toutes les instructions, clauses et conditions de la sollicitation.

2.1.5 Les Instructions uniformisées supplémentaires 2003-1 - Télécommunications _2015-04-01 sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante. S'il y a un conflit entre les dispositions du 2003-1 et le présent document, ce dernier prévaut.

2.2 Soumission d'une seule offre :

2.2.1 Aux fins du présent article, on entend par « **entités liées** » toutes les entités (qu'elles comprennent une ou plusieurs personnes physiques, sociétés, sociétés de personnes, sociétés de personnes à responsabilité limitée, etc.) qui sont liées les unes aux autres. Quelle que soit la juridiction où l'une des entités concernées est constituée ou autrement formée en droit, les entités sont considérées comme « **liées** » aux fins de la présente DDP si :

2.2.1.1 Ils sont la **même** entité juridique (c'est-à-dire la même personne physique, la même **société**, la même société de personnes, la même société à responsabilité limitée, etc.);

2.2.1.2 Ils sont des "personnes liées" ou des "personnes affiliées" selon la *Loi canadienne de l'impôt sur le revenu* ;

2.2.1.3 Les entités ont eu ou ont eu, au cours des deux années précédant la clôture de l'appel d'offres, une relation fiduciaire entre elles (que ce soit dans le cadre d'un accord d'agence ou de toute autre forme de relation fiduciaire) ; ou

2.2.1.4 Les entités ne font pas autrement affaire entre elles sans lien de dépendance, ou **d'elles** n'a pas de lien de dépendance avec le même tiers.

- 2.2.2 Chaque soumissionnaire ne sera autorisé à se qualifier qu'une seule fois. Si un soumissionnaire ou une entité apparentée participe à plus d'une soumission (participation signifie être le ou une partie du soumissionnaire, y compris tout membre de la coentreprise qui comprend le soumissionnaire identifié sur plus d'un formulaire de soumission). Le Canada peut, à sa seule discrétion, disqualifier tous ces soumissionnaires ou leur fournir deux JTGF afin qu'ils puissent identifier la seule soumission à considérer par le Canada. À défaut de respecter ce délai, toutes les soumissions des membres du groupe apparenté seront déclarées irrecevables.
- 2.2.3 En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'il ne se considère pas comme une entité liée à un autre soumissionnaire. Pour plus de clarté, lorsqu'un fournisseur de services infonuagiques n'est pas membre d'une coentreprise qui soumet une soumission à la présente DDP, ce fournisseur de services infonuagiques peut être proposé par un soumissionnaire comme sous-traitant. Cela signifie que le fournisseur de services infonuagiques « L » qui n'est pas membre d'une coentreprise d'un soumissionnaire pourrait être proposé comme sous-traitant par le soumissionnaire « M », le soumissionnaire « N » et le soumissionnaire « O ».
- 2.2.4 (voir l'article 2.6.4 concernant le recours à l'expérience des prédécesseurs ou des sous-traitants proposés)
- 2.2.5 Dans le cas d'une soumission de coentreprise, chaque expérience des exigences techniques obligatoires de l'SCAO peut être satisfaite par un membre de coentreprise différent. Il n'est pas nécessaire que les références de projet de service soient des projets exécutés par les deux entités de la coentreprise elle-même.
- 2.2.6 Le Canada ne tiendra compte que de l'expérience du soumissionnaire ou, dans le cas d'une coentreprise, du membre de la coentreprise lui-même (à l'exclusion de toute société affiliée du soumissionnaire), sous réserve de ce qui suit :
- 2.2.6.1 L'expérience d'un prédécesseur de la société sera évaluée comme expérience du soumissionnaire, si :
- 2.2.6.1.1 Le prédécesseur de la société a fusionné avec une autre société pour former la soumission ; ou
- 2.2.6.1.2 La totalité ou la quasi-totalité des actifs du prédécesseur de la société ont été acquis par l'Offrant, la majorité des employés du prédécesseur de la société sont devenus des employés de l'Offrant, et le prédécesseur de la société et l'Offrant exercent essentiellement les mêmes activités ; ou
- 2.2.6.1.3 La totalité ou la quasi-totalité d'une unité commerciale spécifique qui était responsable, au sein de l'entreprise prédécesseur, du travail lié à l'exigence d'expérience a été transférée au soumissionnaire, ainsi que la totalité ou la quasi-totalité des employés de cette unité commerciale, et le soumissionnaire continue d'exercer essentiellement les mêmes activités que cette unité commerciale.
- 2.2.6.2 Pour les exigences spécifiquement identifiées dans les annexes A, B et C comme permettant à un soumissionnaire de se qualifier en fonction de l'expérience antérieure d'un sous-traitant proposé, le Canada tiendra compte de l'expérience des sous-traitants aux fins de la qualification. Pour l'expérience des sous-traitants proposés, le soumissionnaire doit fournir tous les mêmes renseignements requis démontrant l'expérience et indiquer que l'expérience est celle d'un sous-traitant proposé. Toutefois, tout soumissionnaire qui se fie sur l'expérience d'un sous-traitant proposé sera tenu, lors de la DDP et pendant l'exécution de tout contrat subséquent, de continuer à fournir les services de

ce sous-traitant, à moins que l'autorité contractante ne consente à un changement. Bien qu'un soumissionnaire puisse s'appuyer sur l'expérience d'un sous-traitant telle que définie dans les annexes A, B et C, aucun sous-traitant ne sera autorisé à participer à la DDP.

2.3 Présentation électronique des soumissions

- 2.3.1 **Soumission des offres par courriel :** Les soumissionnaires doivent soumettre leurs réponses par courriel conformément à la présente section au plus tard à la date et à l'heure de clôture de l'adresse de courriel indiquée sur la page couverture du présent document comme étant « Adresse de courriel pour soumission des offres » **Titre du courriel :** Les soumissionnaires sont priés d'inclure le numéro de la demande de soumissions indiqué sur la page couverture du présent document dans la ligne « objet » de chaque courriel faisant partie de la soumission.
- 2.3.2 **Taille du message électronique :** Les soumissionnaires doivent s'assurer qu'ils soumettent leur soumission dans plusieurs courriels si un seul courriel, y compris les pièces jointes, dépasse 15 Mo.
- 2.3.3 **Heure de réception :** Tous les courriels reçus à l'adresse de courriel pour la soumission de l'offre indiquant une heure « reçue » avant la date et l'heure de clôture de la soumission seront considérés comme opportuns. En cas de différend concernant l'heure à laquelle un courriel est arrivé à SPC, l'heure à laquelle la soumission est reçue par SPC sera déterminée :
- 2.3.3.1 Par l'horodatage de livraison reçu par le soumissionnaire si le soumissionnaire a activé l'avis d'état de livraison pour le courriel envoyé conformément à RFC 1891 établi par l'Internet Engineering Steering Group (SMTP Service Extension for Delivery Status Notification); ou
- 2.3.3.2 Conformément à l'horodatage sur les en-têtes SMTP indiquant l'heure de la première arrivée sur un serveur utilisé pour fournir au gouvernement du Canada des services de courriel, si le soumissionnaire n'a pas activé l'avis d'état de livraison pour le courriel envoyé.
- 2.3.4 **Accusé de réception par courriel par SPC :** À la date de clôture, un représentant de SPC enverra un courriel accusant réception de chaque soumission (et de chaque courriel faisant partie de cette soumission, si plusieurs courriels sont reçus) qui a été reçue avant la clôture de l'invitation à soumissionner.
- 2.3.5 **Responsabilité à l'égard des problèmes techniques :** En présentant une soumission, le soumissionnaire confirme qu'il convient que le Canada n'est pas responsable :
- 2.3.5.1 Tout problème technique rencontré par le soumissionnaire dans la soumission, 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; et
- 2.3.5.2 tout problème technique qui empêche SPC d'ouvrir les pièces jointes. Par exemple, si une pièce jointe est corrompue ou ne peut pas être ouverte ou lue, elle sera évaluée sans cette partie de la soumission. Les soumissionnaires ne seront pas autorisés à présenter des pièces jointes de remplacement pour remplacer celles qui sont corrompues ou vides ou présentées dans un format autre que ceux précisés à la section 3.2.10 **Format des soumissions.**
- 2.3.6 **Autre adresse de courriel pour la soumission :** Lorsque le soumissionnaire éprouve des difficultés techniques avec l'adresse de courriel pour la soumission qui sont causées par SPC, SPC acceptera les soumissions envoyées par courriel à [insérer une autre adresse de courriel] (la « Autre adresse de courriel pour la soumission »). Lorsqu'un soumissionnaire

présente une soumission par l'entremise de l'adresse de courriel pour la soumission et de l'autre adresse de courriel pour la soumission, la soumission avec l'horodatage antérieur sera évaluée par SPC. Après la clôture de l'invitation à soumissionner, les soumissions envoyées à l'adresse de courriel de la soumission ou à l'autre adresse de courriel de la soumission ne sont plus admissibles et ne seront pas évaluées ou examinées par SPC.

2.3.7 **Présentation des soumissions** : Sauf indication contraire dans la DP, les soumissionnaires **doivent** présenter les documents dans l'un ou l'autre des formats suivants :

2.3.7.1 pièces jointes en format PDF;

2.3.7.2 les documents qui peuvent être consultés au moyen de Microsoft Word ou Microsoft Excel.

Remarque : les soumissionnaires qui soumettent des documents dans d'autres formats seront jugés non recevables.

2.3.8 **Disponibilité de l'autorité contractante** : Au cours des quatre (4) heures précédant la clôture de la demande de soumissions, un représentant d'SPC surveillera l'adresse électronique figurant sur la première page de la DDP ou une réponse de secours transmise par courriel 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 d'SPC puisse ne pas être l'autorité contractante). Si le soumissionnaire éprouve des difficultés à transmettre le courriel à l'adresse électronique, il doit communiquer immédiatement avec SPC aux coordonnées de l'autorité contractante indiquées sur la page couverture du présent document.

2.4 **Processus de conformité avant l'appel d'offres**

2.4.1 **Les soumissionnaires sont invités à présenter une pré-soumission** : Le Canada invite les soumissionnaires à présenter les documents suivants :

2.4.1.1 [Projets d'offres techniques/projets de réponses aux exigences techniques obligatoires].

C'est ce qu'on appelle une "**pré-soumission**". La présentation d'une pré-soumission par un soumissionnaire est facultative et ne constitue pas une condition préalable à la présentation d'une offre à la date de clôture. Le Canada ne retournera pas les pré-soumissions aux soumissionnaires, mais les traitera de la même manière que les soumissions, conformément à la section 1.8(j) des Instructions uniformisées de SPC.

2.4.2 **Comment soumettre une pré-soumission:**

2.4.2.1 Par courrier électronique à l'autorité contractante. Lorsqu'une pré-soumission est reçue par courriel, l'autorité contractante renvoie un accusé de réception par courriel au soumissionnaire. Si le soumissionnaire ne reçoit pas d'accusé de réception par courriel, il est encouragé à faire un suivi téléphonique auprès de l'autorité contractante.

2.4.3 **Une pré-soumission ne sera examinée que si elle est soumise avant la date limite de la pré-soumission** : Le Canada n'examinera que les offres préalables soumises au plus tard à 23 h 59 [Mois, Jour, 2022] (la "**date limite des pré-soumissions**"). Le Canada n'examinera qu'une seule pré-offre par soumissionnaire (c'est-à-dire qu'après avoir reçu des commentaires, le soumissionnaire ne peut pas soumettre une nouvelle version de sa pré-soumission pour examen).

2.4.4 **Le Canada fournira une rétroaction sur les pré-soumissions** : L'autorité contractante fournira une rétroaction confidentielle, appelée avis d'évaluation préliminaire (AEP), à

chaque soumissionnaire qui a présenté une pré-soumission avant la date limite de présentation des soumissions. Le Canada fournira normalement cette rétroaction par courriel et le soumissionnaire est réputé avoir reçu la rétroaction du Canada au moment où elle est envoyée par le Canada. Le Canada n'est pas responsable des retards techniques dans la réception par le soumissionnaire de ses commentaires.

2.4.5 Nature de la rétroaction du Canada si aucune lacune n'est relevée : Si le Canada ne relève aucune lacune au cours de son examen d'une pré-soumission, il fournira au soumissionnaire concerné une réponse " néant ".

2.4.6 Nature de la rétroaction du Canada lorsque des lacunes sont relevées : Si le Canada constate des lacunes au cours de son examen d'une pré-soumission, il fournira une rétroaction écrite au soumissionnaire en indiquant les exigences obligatoires que le Canada a relevées :

2.4.6.1 N'ont pas été abordés du tout ;

2.4.6.2 N'ont pas été suffisamment prises en compte ; et

2.4.6.3 sont traitées de telle sorte que l'offre préalable serait déclarée non conforme si elle était soumise à la date de clôture.

Bien que le Canada note la raison pour laquelle la pré-soumission est déficiente, il n'indique pas au soumissionnaire comment corriger cette déficience. Par exemple, la rétroaction pourrait consister en des énoncés tels que les suivants :

2.4.6.3.1 La certification de l'équipementier semble avoir été signée par un représentant du soumissionnaire plutôt que par l'équipementier.

2.4.6.3.2 L'offre préalable ne démontre pas que le soumissionnaire a 3 ans d'expérience à la date de clôture de l'offre préalable.

2.4.6.3.3 L'offre préalable n'a pas démontré que l'équipement proposé répond aux spécifications énoncées à l'annexe B.

2.4.6.3.4 L'offre préalable n'a pas démontré que le soumissionnaire dispose d'un portail existant pour passer des commandes de services.

Une fois que le Canada a indiqué qu'une exigence obligatoire spécifique n'a pas été respectée, il n'est pas tenu de ventiler chaque façon dont le soumissionnaire n'a pas respecté l'exigence obligatoire. Le Canada ne répondra pas non plus aux questions concernant les commentaires. Si le Canada détermine qu'une pré-soumission comporte des lacunes importantes (c'est-à-dire qu'il y a plus [5] de lacunes identifiées), le Canada se réserve le droit de ne pas effectuer un examen complet, auquel cas le Canada n'indiquera au soumissionnaire que les lacunes qu'il a notées avant de mettre fin à son examen. En répondant aux commentaires du Canada, les soumissionnaires doivent s'assurer que les éléments de la soumission demeurent cohérents à la suite de tout changement apporté.

2.4.7 Délai pour fournir une rétroaction : Le temps nécessaire au Canada pour fournir une rétroaction dépendra du nombre de pré-offres reçues et de leur qualité. Le Canada ne s'engage pas à fournir ses commentaires dans un délai précis. Si le Canada n'a pas fourni de rétroaction sur les offres préalables au moins 5 JTGF avant la date de clôture prévue, la date de clôture sera reportée afin que tous les soumissionnaires disposent de 5 JTGF complètes (le jour de la réception de la rétroaction n'est pas compté) pour finaliser leurs offres avant la date de clôture. Par exemple, le Canada envoie le feedback aux soumissionnaires le lundi à 10 heures. En supposant qu'il n'y ait pas de jours fériés durant cette période, le soumissionnaire aura le mardi, le mercredi, le jeudi, le vendredi et le lundi suivant pour peaufiner son offre. La date de clôture sera au plus tôt le mardi suivant.

- 2.4.8 **Le soumissionnaire est le seul responsable de la soumission d'une offre conforme à la date de clôture** : Même si le Canada fournit des commentaires sur une pré-soumission, le soumissionnaire est seul responsable de s'assurer que sa soumission soumise à la date de clôture est exacte, cohérente, complète et entièrement conforme. Le Canada ne garantit pas qu'il repérera toutes les lacunes au cours de son examen de la pré-soumission. En soumettant une pré-soumission, le soumissionnaire accepte que l'examen du Canada ne soit que préliminaire et que le Canada ne soit pas responsable de quelque façon que ce soit de l'omission, de la déficience ou de la non-conformité pendant l'examen de la pré-soumission.

AUCUNE INFORMATION FINANCIÈRE : LE CANADA DEMANDE AUX SOUMISSIONNAIRES DE NE PAS INCLURE D'INFORMATIONS FINANCIÈRES DANS LEUR PRÉ-CANDIDATURE.

2.5 Données volumétriques

- 2.5.1 L'évolution sans précédent de la technologie des conférences s'est produite rapidement pour répondre aux besoins des citoyens du monde entier pendant la pandémie. À ce titre, les données suivantes ont été fournies aux soumissionnaires, montrant les grandes différences de volume pour les conférences assistées par opérateur avant et pendant la pandémie. Le Canada n'estime pas les tendances en matière d'utilisation de l'assistance d'un opérateur, étant donné que la technologie a évolué et qu'elle comprend des caractéristiques technologiques partiellement ou entièrement automatisées qui permettent de prendre en charge un grand nombre des fonctions/responsabilités de l'assistance d'un opérateur. Le Canada reconnaît que les ressources de l'opérateur fournissent un service inégalé par rapport à la fonctionnalité de l'opérateur offerte par l'application de conférence SaaS et, à ce titre, lorsqu'elles sont requises, les ressources de l'opérateur sont primordiales pour les fonctions/responsabilités de l'opérateur SaaS. L'inclusion de ces données dans le présent appel d'offres ne constitue pas un engagement de la part du Canada à ce que l'utilisation future par le Canada des services de conférence assistée par opérateur soit conforme à ces données. Elles sont fournies uniquement à titre d'information.
- 2.5.2 Il est difficile d'estimer l'utilisation des services assistés par opérateur dans l'environnement post-pandémique ; cependant, les données pré-pandémiques sont reflétées dans le tableau ci-dessous.
- 2.5.3 La taille des conférences avant la pandémie de COVID-19 était généralement :
- 93 connexions par conférence
 - 30% des conférences ont entre 100 et 400 connexions.
 - 22%, entre 40 et 100 connexions
 - 30%, entre 10 et 40 connexions
 - 18%, moins de 40 connexions
- 2.5.4 En raison de la pandémie, le service actuel assisté par un opérateur a été exclusivement utilisé par les principaux responsables gouvernementaux pour répondre à la pandémie. Les conférences organisées pendant la pandémie sont généralement de taille :
- 44 connexions par conférence
 - 89% des conférences ont entre 1 et 100 connexions.
 - 9%, entre 100 et 400 connexions
 - 1%, entre 400 et 700 connexions
 - >1%, pour les conférences de plus de 700 connexions
- 2.5.5 Voici la volumétrie du pourcentage de ports utilisés par rapport aux ports réservés aux conférences assistées par un opérateur post-pandémique.

Mois/année	# Nombre de réunions	# Nombre de minutes	Nombre moyen de minutes par réunion
2021			
Novembre	8998	4218	46.88%
Décembre	16340	4316	26.41%
Mars	208	306,486.00	1,473.49
2022			
Janvier	4555	1405	30.85%
Février	15625	5241	33.54%
Mars	10948	3189	29.13%
Avril	13418	2796	20.84%
Mai	8827	1726	19.55%
Juin	12899	2616	20.28%
Juillet	2325	529	22.75%
Août	3072	542	17.64%
Septembre	3850	770	20.00%
Octobre	9517	1377	14.47%

2.5.6 Voici les données volumétriques pour le nombre de minutes consommées et le nombre moyen de minutes par réunion en tant qu'échantillon de pré-pandémie, pendant la pandémie et post-pandémie.

Mois/année	# Nombre de réunions	# Nombre de minutes	Nombre moyen de minutes par réunion
2019 - Pré-pandémie			
Avril	304	212,732.00	699.78
Mai	376	476,029.00	1,266.03
Juin	383	470,702.00	1,228.99
Juillet	237	235,985.00	995.72
Août	179	140,079.00	782.56
Septembre	210	255,618.00	1,217.23
Octobre	212	232,513.00	1,096.76
Novembre	243	332,915.00	1,370.02
Décembre	219	299,914.00	1,369.47
2020 - Pandémie			
Janvier	243	217,132.00	893.55
Février	317	293,604.00	926.2
Mars	673	1,421,645.00	2,112.40
Avril	686	1,570,907.00	2,289.95
Mai	493	888,747.00	1,802.73
Juin	491	524,084.00	1,067.38
Juillet	237	350,439.00	1,478.65

Août	179	433,539.00	2,422.01
Septembre	214	312,699.00	1,461.21
Octobre	236	367,825.00	1,558.58
Novembre	207	382,708.00	1,848.83
Décembre	188	585,543.00	3,114.59
2021 - Pandémie			
Janvier	142	318,978.00	2,246.32
Février	211	257,200.00	1,218.96
Mars	208	306,486.00	1,473.49
Avril	191	262,133.00	1,372.42
Mai	174	147,310.00	846.61
Juin	257	211,380.00	822.49
Juillet	81	89,993.00	1,111.02
Août	45	46,824.00	1,040.53
Septembre	39	41,739.00	1,070.23
Octobre	47	159,496.00	3,393.53
Novembre	102	173,391.00	1,699.91
Décembre	149	110,652.00	742.63
2022 – Post-pandémie			
Janvier	70	71,809.00	1,025.84
Février	164	184,935.00	1,127.65
Mars	106	121,967.00	1,150.63

- 2.5.7 SPC reconnaît que les mesures ci-dessus sont inférieures à l'utilisation pré-pandémique indiquée. Cela est principalement dû à l'utilisation exclusive des conférences assistées par opérateur existantes pour la réponse à la pandémie.
- 2.5.8 L'évolutivité de l'environnement de conférence est une exigence essentielle du service, comme en témoigne la pandémie ou toute autre situation d'urgence ou crise nationale. Pour faire face à la pandémie, le Canada a rapidement apporté des modifications au cadre des services de conférence existants afin de répondre aux besoins du GC dans le cadre d'une intervention d'urgence.
- 2.6 Questions et commentaires**
- 2.6.1 Les questions et les commentaires au sujet de la demande de soumissions doivent être soumis à l'autorité contractante à la date et à l'heure indiquées ci-dessous. Le Canada ne peut répondre aux questions soumises à une personne autre que l'autorité contractante. Les questions et les commentaires reçus après la date limite peuvent ne pas recevoir de réponse.
- 2.6.2 La date limite pour soumettre des questions et des commentaires à l'autorité contractante est le JJ MOIS, AAAA à 14 h (HE).
- 2.6.3 Les soumissionnaires devraient indiquer le plus fidèlement possible l'élément numéroté de la DDP auquel la demande de renseignements se rapporte. Les soumissionnaires devraient prendre soin d'expliquer chaque question de façon suffisamment détaillée pour permettre au Canada de fournir une réponse exacte. Les demandes de renseignements techniques de nature exclusive doivent porter la mention « exclusive » à chaque article pertinent. Les articles désignés comme « exclusifs » seront traités comme

tels, sauf lorsque le Canada détermine que la demande n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut modifier la ou les questions ou demander au soumissionnaire de le faire, de sorte que la nature exclusive de la ou des questions soit éliminée et que la demande de renseignements puisse être adressée à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements qui ne sont pas présentées sous une forme pouvant être distribuée à tous les soumissionnaires.

2.7 Lois applicables

- 2.7.1 Le ou les contrats subséquents doivent être interprétés et régis, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur en Ontario.
- 2.7.2 Les soumissionnaires peuvent, à leur discrétion, substituer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix sans affecter la validité de leur soumission, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien indiqué et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est apporté, le soumissionnaire reconnaît que les lois applicables sont acceptables.

2.8 Code de conduite pour la passation de marchés

- 2.8.1 Le Code de conduite pour l'approvisionnement du SPAC que le SPC adopte aux fins de la présente demande de soumissions, prévoit que les soumissionnaires doivent répondre aux demandes de soumissions d'une manière honnête, équitable et complète, refléter avec exactitude leur capacité à satisfaire aux exigences énoncées dans la demande de soumissions et le contrat qui en découle, soumettre des soumissions et conclure des contrats uniquement s'ils remplissent toutes les obligations du contrat. En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie qu'il se conforme au **Code de conduite pour la passation de marchés**. Le non-respect du **Code de conduite pour la passation de marchés**, peut rendre l'offre non conforme.

2.9 Mécanismes de contestation des offres et de recours

- 2.9.1 Plusieurs mécanismes sont à la disposition des fournisseurs potentiels pour contester certains aspects du processus de passation de marché jusqu'à l'attribution du contrat.
- 2.9.2 Le Canada encourage les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web d'[Achats et ventes](#) du Canada, sous la rubrique "[Processus de contestation des offres et mécanismes de recours](#)", contient des renseignements sur les organismes de plainte potentiels, tels que :
- 2.9.2.1 Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA);
- 2.9.2.2 Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE).
- 2.9.3 Les fournisseurs doivent noter qu'il existe des délais stricts pour déposer des plaintes, et que ces délais varient en fonction de l'organisme de réclamation en question. Les fournisseurs doivent donc agir rapidement lorsqu'ils souhaitent contester un aspect quelconque du processus de passation de marchés.

PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE L'OFFRE

3.1 Instructions générales

- 3.1.1 Les Instructions uniformisées de SPC comprennent des instructions concernant les soumissions, qui s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document. S'il y a un conflit entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et le présent document, ce dernier prévaut.

3.2 Instructions pour la préparation des soumissions

- 3.2.1 Le Canada demande que le soumissionnaire présente son offre en sections reliées séparément comme suit :

3.2.1.1 Section I : Offre technique

3.2.1.2 Section II : Offre financière

3.2.1.3 Section III : Certifications et informations supplémentaires

Les prix doivent figurer uniquement dans l'offre financière. Aucun prix ne doit être indiqué dans toute autre section de l'offre.

3.3 Section I : Offre technique :

- 3.3.1 Les soumissionnaires doivent présenter le formulaire d'évaluation technique obligatoire à [Annexe/Appendice X] dans le cadre de leur soumission technique. Dans leur soumission technique, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils y répondront. Les soumissionnaires doivent démontrer leur capacité et décrire leur approche de façon approfondie, concise et claire pour l'exécution des travaux.
- 3.3.2 La soumission technique devrait aborder de façon claire et suffisamment approfondie les points qui sont assujettis aux critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de répéter l'énoncé contenu dans la demande de soumissions. Pour faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande aux soumissionnaires d'aborder et de présenter les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation sous les mêmes rubriques. Pour éviter le chevauchement, les soumissionnaires peuvent se reporter à différentes sections de leurs soumissions en indiquant le paragraphe et le numéro de page précis où le sujet a déjà été abordé.
- 3.3.3 La soumission technique peut être accompagnée de documents supplémentaires. Les documents de référence valides comprennent, sans s'y limiter :
- 3.3.3.1 Des captures d'écran, clairement lisibles, avec des explications textuelles.
- 3.3.3.2 La documentation technique ou destinée à l'utilisateur final : Si cette documentation est stockée sur un site web, extrayez les informations justificatives et insérez-les dans l'offre ou joignez la documentation en annexe. Indiquez clairement quelles parties du texte (pages et paragraphes) fournissent la démonstration requise.
- 3.3.4 Le Canada n'acceptera pas et ne tiendra pas compte, aux fins de l'évaluation des soumissions, de toute information faisant référence à un URL et exigeant du Canada qu'il télécharge de l'information à partir d'un site Internet, à moins d'une autorisation expresse (par exemple, site Web de l'entreprise, URL de la liste des produits).
- 3.3.5 Si, au cours de l'évaluation des soumissions, il devient évident que les coordonnées de l'un des représentants, y compris un représentant pour une langue supplémentaire, sont incorrectes, le soumissionnaire sera autorisé à fournir l'adresse, le numéro de téléphone,

le numéro de télécopieur ou l'adresse électronique corrects. Si la personne nommée n'est pas disponible au moment voulu pendant la période d'évaluation, le Canada communiquera avec la personne-ressource suppléante de la même organisation cliente. Les soumissionnaires ne seront pas autorisés à présenter une autre organisation cliente comme référence après la clôture des soumissions.

3.4 **Section II : Offre financière :**

- 3.4.1 Les soumissionnaires doivent soumettre leur soumission financière dans les tableaux de prix contenus dans le cahier d'évaluation financière du SCAO, et elle doit être dans le format Excel original plutôt qu'au format PDF. Les soumissionnaires doivent indiquer des prix unitaires fermes en dollars canadiens.

3.5 **Section III : Certifications et renseignements supplémentaires**

- 3.5.1 Les soumissionnaires doivent soumettre l'attestation et les renseignements supplémentaires exigés en vertu de la partie.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

PARTIE 4 - PROCESSUS D'ÉVALUATION

4.1 Procédures générales d'évaluation

- 4.1.1 Les procédures d'évaluation générales qui s'appliquent à cet appel d'offres sont décrites dans les [Instructions uniformisées d'approvisionnement de SPC, version 1.4](#).
- 4.1.2 Une offre doit être conforme à toutes les exigences de la sollicitation et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée conforme.
- 4.1.3 Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- 4.1.4 Toute offre qui ne respecte pas le format et les instructions demandés, tels que définis dans la présente demande de propositions *Error! Reference source not found.* ou qui ne fournit pas une offre complète, sera déclarée non conforme et ne sera pas prise en considération.
- 4.1.5 **Demandes d'éclaircissements :** Si le Canada demande des éclaircissements au soumissionnaire au sujet de sa soumission, le soumissionnaire disposera de deux JTGF (ou d'une période plus longue si l'autorité contractante le précise par écrit) pour fournir l'information nécessaire au Canada. Si ce délai n'est pas respecté, la soumission sera déclarée non recevable. Si le soumissionnaire a besoin d'un délai supplémentaire, l'autorité contractante peut accorder une prolongation à sa seule discrétion.
- 4.1.6 En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie qu'il répond à toutes les exigences obligatoires.
- 4.1.7 **Équipe d'évaluation :** Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions de la DDP. Le Canada peut engager un consultant indépendant ou utiliser les ressources du gouvernement pour évaluer les offres de la DDP. Tous les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- 4.1.8 **Détermination de la conformité :** Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et l'ont consignée sur les feuilles d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont divergé dans leur évaluation des exigences obligatoires, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est faite par consensus pour chaque critère pour lequel une divergence existait.
- 4.1.9 **Droits discrétionnaires pendant l'évaluation :** Dans le cadre de l'évaluation des soumissions, le Canada peut, sans y être obligé, prendre les mesures suivantes :
- 4.1.9.1 Demander des informations supplémentaires justifiant la conformité de l'offre avec toute exigence obligatoire, si cette justification ne devait pas être incluse dans l'offre à la date de clôture.
- 4.1.9.2 Demander des éclaircissements aux soumissionnaires concernant tout ou partie des informations qu'ils ont fournies dans le cadre de l'appel d'offres.
- 4.1.9.3 Demander des informations spécifiques concernant le statut juridique de tout soumissionnaire.
- 4.1.10 En ce qui concerne les dispositions de la section 1.13 des Instructions uniformisées, le Canada exigera une démonstration des 1er, 2e et 3e soumissionnaires les mieux classés, conformément aux obligations de démonstration du cahier d'évaluation des exigences techniques du SCAO.

4.2 Exigences en matière de sécurité

4.2.1 Le soumissionnaire sera évalué en fonction des exigences obligatoires en matière d'exigences en matière de sécurité.

4.2.1.1 L'évaluation des STI du PSC

4.2.1.2 L'évaluation des IAC ;

4.2.1.3 Le Programme de sécurité des contrats (LVERS).

4.2.2 Ces exigences s'appliquent, y compris le respect du niveau de risque acceptable et l'habilitation de sécurité, au moment de l'attribution du contrat. Si SPC est prêt à attribuer le contrat, mais n'a pas encore reçu toute l'information requise pour démontrer que le soumissionnaire répond aux exigences, SPC accordera au soumissionnaire 5 JTGf pour soumettre les documents en suspens. Après ce délai, la décision de retarder ou non l'attribution du contrat est entièrement à la discrétion de SPC.

4.3 Évaluation technique - Critères techniques obligatoires

4.3.1 Chaque offre sera examinée pour déterminer si elle répond aux exigences obligatoires de l'appel d'offres. Tout élément de l'appel d'offres identifié par les mots " doit " ou " obligatoire " est une exigence obligatoire. Les offres qui ne sont pas conformes à toutes les exigences obligatoires seront déclarées non conformes et disqualifiées.

4.3.2 Les déclarations dans une offre selon lesquelles une mise à niveau ou une version future de l'un des produits inclus dans l'offre répondra aux exigences obligatoires de l'appel d'offres, lorsque la mise à niveau ou la version n'est pas disponible à la clôture de l'offre, ne seront pas prises en compte.

4.3.3 Les offres techniques seront évaluées conformément à la pièce jointe 4.1 : cahier d'évaluation des exigences techniques obligatoires du SCAO (Réussite / Échec et obligatoire noté).

4.3.4 Si les tableaux d'évaluation technique fournis aux soumissionnaires comprennent des formules, le Canada peut réintroduire les valeurs fournies par les soumissionnaires dans un nouveau tableau, s'il estime que les formules ne fonctionnent plus correctement dans la version soumise par un soumissionnaire.

4.3.5 **La pièce jointe 4.1 : cahier d'évaluation des exigences techniques obligatoires du SCAO comprend :**

4.3.5.1 Les fiches de travail M-1 à M-4 incluses seront évaluées comme réussite ou échec sur la base de l'achèvement et du contenu des réponses, ainsi que des réponses aux vérifications des références des clients.

4.3.5.2 La réponse du soumissionnaire à la question R-1, Documentation de conception, constitue la base du plan de conception et de mise en œuvre de haut niveau de l'entrepreneur au moment de l'attribution du contrat et sera évalué en fonction d'une note cotée.

4.3.5.3 La fiche d'évaluation technique comprend les résultats de tous les critères techniques obligatoires et les réponses de la référence client.

4.4 Évaluation financière

4.4.1 Les offres financières seront évaluées conformément à la pièces jointe 4.2 : cahier d'évaluation financière du SCAO.

4.4.2 L'évaluation financière sera effectuée en calculant le classement complet du prix de soumission de tous les soumissionnaires, conformément à l'onglet intitulé cahier d'évaluation financière du SCAO en utilisant le prix pour les onglets intitulés 1. SAO ; 2. Web audio ; et 3. Portail de service, complété par les soumissionnaires.

4.4.3 **Formules dans les tableaux de prix**

Si les tableaux de prix fournis aux soumissionnaires comprennent des formules, le Canada peut réintroduire les prix fournis par les soumissionnaires dans un nouveau tableau, s'il estime que les formules ne fonctionnent plus correctement dans la version soumise par un soumissionnaire.

4.5 **Base de sélection**

4.5.1 Une offre doit être conforme aux exigences de l'appel d'offres et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée recevable.

4.5.2 Bien que le Canada n'attribuera qu'un seul contrat, les soumissions recevables, classées 1er, 2e et 3e sont tenues de passer l'obligation de démonstration.

4.5.3 Les soumissionnaires qui réussissent l'obligation de démonstration devront procéder à :

4.5.3.1 L'évaluation des STI du PSC ;

4.5.3.2 L'évaluation des IAC;

4.5.3.3 Le Programme de sécurité des contrats (SRCL)

4.5.4 Le soumissionnaire le mieux classé, qui réussit les obligations de démonstration, le Programme de sécurité du contrat, et qui répond à toutes les exigences en matière de sécurité, avec un niveau de risque moyen ou inférieur pour l'évaluation des LM et l'évaluation des STI du PSC sera recommandé pour l'attribution du contrat.

4.5.5 Les soumissionnaires doivent noter que toutes les attributions de contrats sont soumises au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend l'obligation d'approuver le financement du montant de tout contrat proposé.

4.5.6 Même si le soumissionnaire a été recommandé pour l'attribution d'un contrat, un contrat ne sera attribué que si l'approbation interne est accordée conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas accordée, aucun contrat ne sera attribué.

PARTIE 5 - CERTIFICATIONS ET INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LA SOUMISSION

5.1 Renseignements supplémentaires requis avec la soumission

5.1.1 Formulaire de soumission

Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission un formulaire de soumission dûment rempli. Il fournit un formulaire commun dans lequel les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements requis pour l'évaluation et l'attribution du contrat, comme le nom de la personne-ressource, le numéro d'entreprise d'approvisionnement, le statut du soumissionnaire en vertu du Programme d'équité en matière d'emploi de l'entrepreneur fédéral, les noms légaux des membres de coentreprise, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir les renseignements demandés n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée.

5.2 Certifications préalables à l'attribution du contrat et informations complémentaires :

5.2.1 Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être soumis avec l'offre, mais peuvent être soumis après. Si l'une de ces attestations ou l'un de ces renseignements supplémentaires n'est pas rempli et soumis comme demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire d'un délai dans lequel il devra fournir l'information. Si les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous ne sont pas fournis dans le délai imparti, l'offre sera jugée irrecevable.

5.2.2 Certifications demandées à la clôture de l'appel d'offres, (Obligatoire sur demande) :

En soumettant une réponse, le soumissionnaire fournit automatiquement les attestations identifiées ci-dessous comme "requis". Le contenu de chaque attestation est précisé dans les Instructions uniformisées de SPC, dans la section intitulée " **Attestations présumées de chaque soumissionnaire** " :

Si le tableau ci-dessous indique qu'une attestation est requise, le soumissionnaire est tenu de fournir les attestations suivantes décrites dans les Instructions uniformisées d'SPC. Bien que toutes ces attestations soient demandées à la clôture de la soumission, si le Canada détermine qu'une attestation est manquante, incomplète ou doit être corrigée, il donnera au soumissionnaire l'occasion de fournir les renseignements requis. Il est obligatoire de fournir l'attestation lorsqu'elle est demandée pendant la période d'évaluation.

L'équipement et les logiciels sont "prêts à l'emploi".	Requis
Le système est "prêt à l'emploi".	Requis
Les ressources proposées par le soumissionnaire seront disponibles.	Requis
Le soumissionnaire a vérifié les informations sur les ressources qu'il propose.	Requis

5.2.3 Dispositions relatives à l'intégrité - Documentation requise

5.2.3.1 Conformément à la [Politique sur l'inadmissibilité et la suspension](#), le soumissionnaire doit fournir les documents requis, le cas échéant. Consultez les sections [4.21](#), [5.16](#) et [8.70.2](#) du Guide des approvisionnements pour obtenir des renseignements supplémentaires.

- 5.2.3.2 Conformément à la section intitulée Information à fournir lors d'une soumission, d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#) le soumissionnaire doit fournir les documents requis, le cas échéant, pour que sa candidature soit prise en considération dans le processus d'approvisionnement.
- 5.2.4 **Vérification de l'intégrité** (demandée à la clôture de l'invitation à soumissionner, obligatoire sur demande) :
- 5.2.4.1 Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le formulaire XX – Vérification de l'intégrité dûment rempli. L'utilisation du formulaire pour fournir les renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le formulaire XX n'est pas joint à la soumission ou si le Canada détermine que les renseignements exigés par le formulaire XX sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada donnera au soumissionnaire l'occasion de le faire. Sur demande, le soumissionnaire doit également fournir tout autre renseignement requis par l'autorité contractante conformément à la section 1 des Instructions uniformisées de SPC.
- 5.2.5 **Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Certification des soumissions**
- 5.2.5.1 En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie que le soumissionnaire, et tout membre du soumissionnaire si le soumissionnaire est une coentreprise, ne figure pas sur la liste du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme du Travail.
- 5.2.5.2 Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre du soumissionnaire si le soumissionnaire est une coentreprise, figure sur la " liste d'admissibilité limitée aux soumissions du PCF " au moment de l'attribution du contrat.
- 5.2.5.3 Le Canada aura également le droit de résilier le contrat pour manquement si un entrepreneur, ou tout membre de l'entrepreneur s'il s'agit d'une coentreprise, figure sur la liste " PCF admissibilité limitée à soumissionner " pendant la durée du contrat.
- 5.2.5.4 Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante une annexe dûment remplie intitulée Programme des contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation, avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante une annexe dûment remplie intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation, pour chaque membre de la coentreprise.
- 5.2.6 **Certifications exigées par les instructions uniformisées supplémentaires 2003-1 :**
- 5.2.6.1 Les soumissionnaires sont tenus de soumettre les attestations réglementaires requises conformément aux Instructions uniformisées supplémentaires - Télécommunications. Les soumissionnaires doivent noter que seuls les tarifs auxquels le soumissionnaire sera lui-même soumis dans l'exécution des travaux doivent être soumis. Il incombe au soumissionnaire de gérer ses propres relations avec les sous-traitants qui pourraient être assujettis à des tarifs.
- 5.2.6.2 **Présentation de l'évaluation des STI du FSI (si demandé après l'évaluation, obligatoire sur demande dans les 5 JTGF) :**
- Le fournisseur de services fonduagiques du soumissionnaire, s'il en fait la demande au soumissionnaire, doit soumettre un rapport de type II ISO 27001 **OU**

SOC 2 dûment rempli, ainsi qu'un rapport ITSM.50.062 Cloud Security Risk Management of Tier 1 (PA LL) pour les services requis pour la prestation de l'SCAO. si le Canada détermine que les renseignements requis sont incomplets ou doivent être corrigés, il donnera au soumissionnaire l'occasion de le faire. Sur demande, le soumissionnaire doit également fournir tout autre renseignement requis par l'autorité contractante conformément à la section 1 des Instructions uniformisées de SPC.

5.2.6.3 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (SCSI) (si demandé après l'évaluation, obligatoire sur demande dans les 5 JTGF) :

Le soumissionnaire, sur demande, doit soumettre une présentation SCI dûment remplie conformément à l'annexe G pour les services requis pour exécuter le SCAO.

- 5.2.6.3.1 la liste des produits informatiques, des fournisseurs de services informatique et des sous-traitants (qui deviendra l'annexe G lors de l'attribution du contrat), comme requis dans l'article intitulé Liste des produits informatiques de l'appendice 1 to annexe G - Processus d'évaluation des informations de sécurité de la chaîne d'approvisionnement ; et
- 5.2.6.3.2 si le Canada détermine que les renseignements requis sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada donnera au soumissionnaire l'occasion de le faire. Sur demande, le soumissionnaire doit également fournir tout autre renseignement requis par l'autorité contractante conformément à la section 1 des instructions uniformisées de SPC.
- 5.2.6.3.3 En soumettant une offre, le soumissionnaire confirme son accord avec les termes et conditions de l'accord de non-divulgence énoncé à l'Appendice 1 to Annexe G - Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.

5.2.6.4 Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)

Les soumissionnaires sont priés de fournir un rapport détaillant leur niveau de participation (c'est-à-dire l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) fixé conformément à l'Accord de Paris ou l'objectif de zéro net fixé pour 2050) soit :

- 5.2.6.4.1 Un tiers indépendant reconnu et acceptable par SPC, y compris, mais sans s'y limiter, l'institut des « objectifs fondés sur la science ; ou
- 5.2.6.4.2 Le défi Net-Zéro d'Environnement et Changement climatique Canada.

PARTIE 6 - EXIGENCES DE SÉCURITÉ, FINANCIÈRES ET AUTRES

6.1 Exigences de sécurité

6.1.1 Avant l'attribution d'un contrat, chacune des conditions suivantes doivent être remplies :

- 6.1.1.1 L'évaluation de la TI du fournisseur de services infonuagiques (FSI) du soumissionnaire doit obtenir une cote de risque moyenne ou inférieure.
- 6.1.1.2 L'évaluation de l'ICS du soumissionnaire doit obtenir une cote de risque moyenne ou inférieure.
- 6.1.1.3 Le soumissionnaire doit détenir une habilitation de sécurité valide de l'organisation, comme indiqué dans la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent ;
- 6.1.1.4 Les personnes proposées par le soumissionnaire qui ont besoin d'accéder à des informations, des biens ou des sites de travail classifiés ou protégés doivent satisfaire aux exigences de sécurité indiquées dans la Partie 7 - Clauses contractuelles résultantes ; et
- 6.1.1.5 Le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui devront avoir accès à des informations, des biens ou des sites de travail classifiés ou protégés.
- 6.1.1.6 Il est rappelé aux soumissionnaires d'obtenir rapidement l'habilitation de sécurité requise. Tout retard dans l'attribution d'un contrat pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir l'habilitation requise sera à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
- 6.1.1.7 Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences en matière de sécurité, les soumissionnaires doivent se reporter à l'Annexe D: **Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)** et sur le site Web [Enquête de sécurité pour les contrats du gouvernement – Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada – Canada.ca \(tpsgc-pwgsc.gc.ca\)](https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/enquete-de-securite)

PARTIE 7 - LES CLAUSES CONTRACTUELLES RÉSULTANTES

Note aux soumissionnaires : Les présentes clauses contractuelles résultantes sont destinées à constituer la base de tout contrat résultant de cet appel d'offres. Sauf indication contraire dans les présentes clauses du contrat final, l'acceptation par les soumissionnaires de toutes les clauses est une condition obligatoire de cet appel d'offres.

Aucune modification ou autre condition incluse dans l'offre ne s'appliquera au contrat résultant, malgré le fait que l'offre puisse faire partie du contrat résultant.

Tout soumissionnaire qui soumet une offre contenant des déclarations laissant entendre que l'offre est conditionnée par la modification des présentes clauses contractuelles résultantes (y compris tous les documents incorporés par référence) ou contenant des termes et conditions qui prétendent remplacer les présentes clauses contractuelles résultantes sera considéré comme non conforme.

Les soumissionnaires ayant des préoccupations concernant les dispositions de ces clauses contractuelles résultantes doivent soulever ces préoccupations conformément à la disposition relative aux demandes de renseignements de l'appel d'offres.

Si des questions juridiques supplémentaires sont soulevées par une soumission, le Canada se réserve le droit de les aborder dans tout contrat attribué à la suite de cet appel d'offres. Si les dispositions supplémentaires sont inacceptables pour le soumissionnaire, ce dernier peut retirer sa soumission.

7.1 Exigence

- 7.1.1 "Le présent contrat est conclu entre _____ (l'" entrepreneur ") et Sa Majesté le Roi, chef du Canada, représentée par le ministre d'État (Services publics et Approvisionnement), qui préside Services partagés Canada (le " Canada "), pour la prestation de services de conférence et de services assistés par opérateur (SCAO).
- 7.1.2 _____ (l'entrepreneur) s'engage à fournir au client les services de conférence et d'assistance par opérateur décrits dans le contrat, y compris les énoncés des travaux, conformément au contrat et aux prix qui y sont indiqués. Dans le cadre des travaux, l'entrepreneur doit :
- 7.1.2.1 Fournir un service d'audioconférence et de cyberconférence entièrement géré, tel que décrit dans le contrat, selon les besoins ;
 - 7.1.2.2 Fournir un service assisté par un opérateur, entièrement géré, tel que décrit dans le contrat, sur demande ;
 - 7.1.2.3 Développer et fournir l'accès à un portail bilingue et sécurisé entièrement géré, y compris la formation sur l'utilisation du portail, comme décrit dans le contrat ;
 - 7.1.2.4 Fournir un soutien au centre de services, tel que décrit dans le contrat ;
 - 7.1.2.5 Fournir les rapports et la documentation du service, comme décrit dans le contrat ;
 - 7.1.2.6 Obtenir tous les consentements et droits de propriété intellectuelle (y compris les droits de licence) qui peuvent être nécessaires pour fournir le service SCAO ; et
 - 7.1.2.7 Concevoir, fournir, gérer, configurer, soutenir et entretenir tout le matériel, les logiciels et les micrologiciels qu'il utilise pour fournir les services, afin de répondre à toutes les exigences du contrat. Étant donné que l'entrepreneur fournit un service géré, le Canada reconnaît que l'entrepreneur conserve la propriété (ou est le

licencié, selon le cas) de tout le matériel, logiciel et micrologiciel qu'il utilise pour exécuter les travaux.

7.1.2.8 Fournir un tutorat/une formation, à la demande du Canada.

7.1.3 L'entrepreneur reconnaît que [à insérer lors de l'attribution du contrat] (**le " soumissionnaire classé au deuxième rang "**) a présenté une soumission en réponse à la DDP sur le SCAO que le Canada a jugée entièrement conforme et classée au deuxième rang selon la méthode d'évaluation de la DDP sur le SCAO. Si le présent contrat est résilié pour manquement à un moment quelconque au cours des 360 JTGF du gouvernement fédéral suivant l'attribution du contrat, le Canada peut, à son entière discrétion, attribuer un nouveau contrat pour le SCAO au soumissionnaire classé au deuxième rang, si ce dernier confirme au Canada qu'il honorera son offre (que cette offre soit ou non arrivée à échéance). En vertu d'un tel nouveau contrat, le soumissionnaire de deuxième rang sera assujéti aux mêmes exigences établies en vertu du présent contrat et devra obtenir l'acceptation de l'état de préparation opérationnelle avant de pouvoir commencer à fournir des services.

7.2 Clients, partenaires et titulaires de compte

7.2.1 **Clients** : SPC est un fournisseur de services partagés au sein du gouvernement du Canada. Ses "**Clients**" incluent :

7.2.1.1 SPC lui-même ;

7.2.1.2 Partenaires : institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires et qui sont censées utiliser les services de SPC comme obligatoires dans la légende de <https://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/partenaires-clients>; et

7.2.1.3 les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre.

Aux fins de la facturation, le client « SPC » désigne SPC lui-même en tant que ministère, et les partenaires (SPC et les partenaires sont facturés ensemble directement à SPC).

7.2.2 **Titulaire du compte** : Le terme "**Titulaire de compte**" comprend toute personne qui programme ou accueille une conférence audio/web ou une conférence assistée par un opérateur ou au nom d'un Client pour des services dans le cadre du présent contrat, que cette personne soit un employé, un consultant, un entrepreneur ou un agent, et a la signification qui lui est donnée à l'Annexe A. Un " Titulaire de compte " spécifique est la personne qui s'inscrit pour obtenir un compte de conférence par le biais du portail de services de l'entrepreneur.

7.2.3 **Réorganisation des clients** : L'obligation de l'entrepreneur d'exécuter les travaux ne sera pas affectée par (et aucun frais supplémentaire ne sera payable en raison de) la modification du nom, la réorganisation, la reconfiguration ou la restructuration d'un client ou la migration d'un abonné vers un autre service de courriel. La réorganisation, la reconfiguration et la restructuration du Client comprennent la privatisation du Client, sa fusion avec une autre entité, ou sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une autre entité ou d'autres entités ayant des mandats similaires à ceux du Client original. Dans le cadre de toute forme de réorganisation, le Canada peut désigner un autre ministère ou organisme gouvernemental comme autorité contractante ou autorité technique, selon les besoins, afin de refléter les nouveaux rôles et responsabilités associés à la réorganisation.

7.3 Évolution des services

7.3.1 Compte tenu du fait que la technologie et les modèles d'affaires évoluent rapidement dans le marché des services de réseau, l'entrepreneur reconnaît que l'intention du Canada

est d'offrir des services robustes, complets et à jour à ses utilisateurs pendant toute la durée du contrat.

- 7.3.2 L'entrepreneur s'engage à offrir toutes les améliorations qu'il offre à tout autre client dans le cadre de ses services standard de conférence audio, Web et assistée par un opérateur, sans frais supplémentaires pour le Canada. En ce qui concerne les améliorations aux services que l'entrepreneur n'offre pas à ses autres clients dans le cadre de ses services standard d'audioconférence, de conférence Web et de conférence assistée par opérateur, les parties peuvent convenir d'ajouter ces améliorations (y compris, mais sans s'y limiter, de nouveaux services de conférence Web, des services d'accessibilité) négociées au cas par cas et, si elles sont conclues avec succès, elles seront documentées par une modification officielle du contrat émise par l'autorité contractante. Ces améliorations peuvent inclure, entre autres, des remises résultant du regroupement de certains services ou des prix réduits pour une capacité supplémentaire. Lorsque la base de paiement est affectée par des changements négociés au service, le Canada peut exiger que l'entrepreneur justifie les prix proposés, tel que décrit à l'article **Prix à négocier**.
- 7.3.3 L'entrepreneur est responsable de toutes les améliorations, expansions et mises à niveau qui sont nécessaires pour maintenir des services robustes, complets et à jour pendant la durée du contrat afin de tenir compte de toute augmentation de l'utilisation et de la capacité des services par le Canada.
- 7.3.4 L'entrepreneur convient d'informer le responsable technique de toutes les améliorations technologiques (y compris, sans s'y limiter, les améliorations, les augmentations ou les remplacements technologiques), administratives et commerciales qui ont une incidence sur les services et, à la demande du Canada, de mettre en œuvre les recommandations d'amélioration de tous les processus et procédures.
- 7.3.5 Des éléments du catalogue de services peuvent être ajoutés au catalogue de services (annexe E) et décrits à l'Appendice 1 de l'Annexe E pour les nouvelles caractéristiques et fonctionnalités du service. Le prix de ces mises à jour du Catalogue des services sera négocié au cas par cas (tel qu'indiqué à l'article intitulé " Base de paiement ") et, s'il est accepté par le Canada, il fera l'objet d'une modification du contrat.
- 7.3.6 L'acceptation ou le rejet d'une amélioration proposée est entièrement à la discrétion du Canada. Si le Canada n'accepte pas une amélioration proposée, l'entrepreneur doit continuer à fournir le ou les services originaux à la demande du Canada. Si elle est acceptée, toute amélioration aux services sera documentée aux fins administratives du Canada par une modification au contrat ajoutant l'amélioration au contrat en tant qu'article du catalogue des services disponible pour achat ou en révisant les modalités pour refléter une amélioration à un article du catalogue des services existant.

7.4 **Durée du contrat et options**

- 7.4.1 **Période du contrat** : La "**période du contrat**" est la période entière pendant laquelle l'entrepreneur est obligé d'exécuter les travaux, ce qui comprend :

7.4.1.1 La période allant de la date d'attribution du contrat, qui est la date à laquelle le contrat est émis tel qu'indiqué à la page 1 du présent contrat (à moins que les travaux ne soient retardés en raison d'une approbation tarifaire en suspens, auquel cas les travaux commenceront une fois qu'ils auront été exécutés conformément à l'article intitulé " Statut du contrat en attendant l'approbation finale du CRTC " dans les Conditions générales supplémentaires 4005), jusqu'à la date de mise en service ;

7.4.1.2 La "**période initiale du contrat**", qui commence à la date de mise en service et se termine 4 ans plus tard ; et

7.4.1.3 La période pendant laquelle le contrat est prolongé, si le Canada choisit d'exercer les options prévues dans le contrat.

7.4.2 Option de prolongation du contrat :

7.4.2.1 L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat d'un maximum de 6 périodes supplémentaires d'un an, selon les mêmes conditions.

7.4.2.2 L'entrepreneur convient que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées dans la Base de paiement.

7.4.2.3 Le Canada peut exercer cette option en tout temps en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 30 jours civils avant la date d'expiration du contrat. L'option ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera attestée, à des fins administratives seulement, par une modification au contrat.

7.5 Image de marque

7.5.1 Le Canada développera la marque du SCAO, qui peut consister en un nom, un signe, un symbole, un slogan ou tout ce qui peut être utilisé pour identifier et distinguer le SCAO.

7.5.2 L'entrepreneur doit mettre en œuvre la marque SCAO comme spécifié par le Canada, notamment en apposant l'identification de la marque :

7.5.2.1 Les pages d'atterrissage du portail ;

7.5.2.2 Les pages web ;

7.5.2.3 Les interfaces utilisateur graphiques (IUG) basées sur le Web.

7.5.2.4 La documentation ; et

7.5.2.5 Les rapports.

7.5.3 L'entrepreneur ne doit pas utiliser sa propre marque, à l'exception des marques ou des logos de produits du commerce utilisés par l'entrepreneur, lorsque l'entrepreneur n'est pas en mesure de retirer la marque ou le logo.

7.5.4 Le Canada conservera tous les droits sur la marque SCAO pendant la durée du contrat et après son expiration ou sa résiliation. L'entrepreneur transférera au Canada ou à ses représentants désignés tous les noms de domaine Internet (propres au GC) établis pour la prestation des services en vertu du présent contrat, au moins 30 jours civils avant l'expiration ou la résiliation du contrat (ou une date ultérieure convenue par écrit par l'autorité contractante), sans frais pour le Canada.

7.6 Termes définis

7.6.1 Les mots et expressions définis dans les Conditions générales ou les Conditions générales supplémentaires et utilisés dans le Contrat ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales ou les Conditions générales supplémentaires. En outre, les mots énoncés ci-dessous ont les significations qui y sont données. D'autres termes sont également définis ailleurs dans le présent contrat, y compris dans l'énoncé des travaux.

7.6.1.1 **Date d'attribution du contrat :** La date à laquelle le contrat est attribué, comme indiqué à la page 1 du présent contrat.

7.6.1.2 **Date de mise en service :** La date de mise en service est la date à laquelle l'entrepreneur doit avoir satisfait et reçu l'acceptation de l'état de préparation opérationnelle de SPC pour toutes les obligations requises par la date de mise en service dans l'énoncé des travaux, Annexe A.

7.6.1.3 **JTGF du gouvernement fédéral (JTGF) :** "JTGF du gouvernement fédéral (JTGF) " signifie du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés suivants observés par le Canada :

7.6.1.3.1 Le jour de l'an ;

7.6.1.3.2 Vendredi saint et lundi de Pâques ;

7.6.1.3.3 La fête de Victoria ;

7.6.1.3.4 St-Jean Baptiste (S'applique uniquement à la province de Québec) ;

7.6.1.3.5 La fête du Canada ;

7.6.1.3.6 1er lundi d'août ; (S'applique à toutes les provinces sauf le Québec) ;

7.6.1.3.7 Fête du travail ;

7.6.1.3.8 Journée nationale de la vérité et de la réconciliation ;

7.6.1.3.9 Le jour de Thanksgiving ;

7.6.1.3.10 Le jour du souvenir ;

7.6.1.3.11 Le jour de Noël ; et

7.6.1.3.12 Boxing Day.

7.7 **Clauses et conditions uniformisées**

7.7.1 **Incorporation par renvoi :** Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont énoncées dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Services publics et Approvisionnement Canada. Ces clauses et conditions sont incorporées par renvoi dans le présent contrat et en font partie intégrante comme si elles y étaient énoncées au complet. Toutes les références contenues dans les conditions générales au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada seront interprétées comme une référence au ministre présidant Services partagés Canada et toutes les références au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux ou à Services publics et Approvisionnement Canada seront interprétées comme des références à Services partagés Canada.

Aux fins du présent contrat, les politiques de TPSGC mentionnées dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat sont adoptées comme politiques de SPC.

7.7.2 **Les conditions générales :** 2035 (portant la date la plus récente à la date ou avant la date d'émission du présent contrat), Conditions générales - Complexité supérieure - Services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante. Ces conditions générales sont modifiées comme suit :

7.7.2.1 La section 2 est supprimée et remplacée par le texte suivant :

Les clauses et conditions identifiées par un numéro, une date et un titre dans le contrat sont incorporées par référence et font partie du contrat comme si elles étaient expressément énoncées dans le contrat ;

7.7.2.2 Au paragraphe 6(1), supprimer les mots "Sauf dans les cas prévus au paragraphe 2" et mettre en majuscule le premier mot restant dans cette phrase ;

7.7.2.3 Le texte de la sous-section 6(2) est supprimé ;

7.7.2.4 Au paragraphe 6(3), supprimer les mots "autre qu'un contrat de sous-traitance visé à l'alinéa 2(a)" ; et

7.7.2.5 Dans le cas d'une résiliation pour raisons de commodité en vertu de l'article 30, l'entrepreneur suppléant suivant, classé sur le plan financier, sera reclassé en conséquence. Par exemple, si le contrat du contractant principal est résilié pour manquement, l'entrepreneur alternatif suivant dans le classement financier deviendra automatiquement l'entrepreneur principal.

7.7.3 **Conditions générales supplémentaires** : Les conditions générales supplémentaires suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.7.3.1 4005 (portant la date la plus récente à ou avant la date d'émission du présent contrat), Conditions générales supplémentaires - Services et produits de télécommunications ;

7.7.3.2 4006 (portant la date la plus récente à la date ou avant la date d'émission du présent contrat) Conditions générales supplémentaires - Droits de propriété intellectuelle sur les informations nouvelles.

7.8 **Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs canadiens**

7.8.1 Les clauses de sécurité suivantes et la liste de contrôle des exigences de sécurité (SRCL) de l'annexe D s'appliquent et font partie du contrat.

7.8.1.1 L'entrepreneur ou l'offrant doit, en tout temps pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, détenir une vérification d'organisation désignée (VOD) valide avec protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ A, délivrée par le Programme de sécurité des contrats (PSC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

7.8.1.2 Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui doivent avoir accès à des renseignements, des biens ou des sites PROTÉGÉS doivent TOUS détenir un ÉTAT DE FIABILITÉ valide, accordé ou approuvé par le SPC de TPSGC.

7.8.1.3 L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements PROTÉGÉS avant que le SPC, TPSGC, n'ait donné son approbation écrite. Après que l'approbation a été accordée ou approuvée, ces tâches peuvent être exécutées au niveau PROTÉGÉ A.

7.8.1.4 Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du SPC de TPSGC.

7.8.1.5 L'entrepreneur/offreur doit se conformer aux dispositions du :

7.8.1.5.1 Liste de contrôle des exigences de sécurité et guide de sécurité (le cas échéant), joints à l'annexe D ;

7.8.1.5.2 Manuel de sécurité des contrats (dernière édition).

7.9 **Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs étrangers**

7.9.1 Les exigences de sécurité suivantes s'appliquent à l'entrepreneur destinataire étranger constitué en société ou autorisé à faire des affaires dans une juridiction autre que le Canada et fournissant à l'extérieur du Canada les services énumérés et décrits dans l'entrepreneur subséquent.

7.9.2 L'entrepreneur bénéficiaire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du contrat, détenir une équivalence à une vérification d'organisation désignée (VOD) valide, émise par l'ASD canadienne comme suit :

- 7.9.2.1 Le sous-traitant bénéficiaire étranger doit fournir la preuve qu'il est constitué en société ou autorisé à faire des affaires dans sa juridiction.
- 7.9.2.2 L'entrepreneur destinataire étranger ne doit pas commencer les travaux, les services ou l'exécution avant que l'autorité de sécurité désignée (ASD) canadienne ne soit convaincue que toutes les conditions relatives aux exigences de sécurité du contrat ont été respectées. La confirmation de l'ASD canadienne doit être fournie, par écrit, à l'entrepreneur destinataire étranger dans un formulaire d'attestation, afin de confirmer la conformité et d'autoriser l'exécution des services.
- 7.9.2.3 L'entrepreneur destinataire étranger doit identifier un agent de sécurité contractuel (ASC) autorisé et un agent de sécurité contractuel suppléant (ASCS) (le cas échéant) qui seront responsables de la supervision des exigences de sécurité, telles que définies dans le présent contrat. Cette personne sera nommée par le chef de la direction du sous-traitant bénéficiaire étranger promoteur ou par le haut fonctionnaire clé désigné, défini comme un propriétaire, un dirigeant, un directeur, un cadre ou un partenaire qui occupe une position qui lui permettrait de nuire aux politiques ou aux pratiques de l'organisation dans l'exécution du contrat.
- 7.9.2.4 Le bénéficiaire étranger du contrat ou du contrat de sous-traitance ne doit pas accorder l'accès aux renseignements ou aux actifs PROTÉGÉS DU CANADA, sauf à son personnel, sous réserve des conditions suivantes :
- 7.9.2.4.1 Le personnel a besoin de savoir pour l'exécution du contrat ;
- 7.9.2.4.2 Le personnel a fait l'objet d'une vérification du casier judiciaire, avec des résultats favorables, auprès d'une agence gouvernementale ou d'une organisation du secteur privé reconnue dans son pays, ainsi que d'une vérification des antécédents, validée par l'ASD canadienne ;
- 7.9.2.4.3 L'entrepreneur destinataire étranger doit s'assurer que le personnel donne son consentement pour partager les résultats de la vérification du casier judiciaire et des antécédents avec l'ASD canadien et d'autres représentants du gouvernement canadien, si cela est demandé ; et
- 7.9.2.4.4 Le gouvernement du Canada se réserve le droit de refuser l'accès aux informations/actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA à un entrepreneur destinataire étranger pour un motif valable.
- 7.9.2.5 LES INFORMATIONS ET BIENS PROTÉGÉS DU CANADA fournis ou générés dans le cadre du présent contrat ne doivent pas être fournis à un tiers sous-traitant destinataire étranger à moins que :
- 7.9.2.5.1 Une assurance écrite est obtenue de l'ASD canadienne selon laquelle l'entrepreneur destinataire étranger tiers a été approuvé pour l'accès aux renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA par l'ASD canadienne ; et
- 7.9.2.5.2 le consentement écrit est obtenu de l'ASD Canadienne, si l'entrepreneur destinataire étranger est situé dans un pays tiers.
- 7.9.2.6 L'entrepreneur destinataire étranger NE DOIT PAS retirer les renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA du ou des sites de travail identifiés, et l'entrepreneur destinataire étranger doit s'assurer que son personnel est informé de cette restriction et la respecte.
- 7.9.2.7 L'entrepreneur destinataire étranger ne doit pas utiliser les renseignements/actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA à des fins autres que l'exécution du contrat sans

l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue de l'ASD canadienne.

7.9.3 **CSD**

7.9.3.1 Le sous-traitant destinataire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du contrat, détenir une équivalence à une capacité de sauvegarde de documents (CSD) approuvée au niveau de CANADA PROTÉGÉ A.

7.9.4 Tous les renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA, fournis à l'entrepreneur destinataire étranger ou produits par le sous-traitant destinataire étranger, doivent également être protégés comme suit :

7.9.4.1 L'entrepreneur destinataire étranger doit immédiatement signaler à l'AVD du Canada tous les cas où il sait ou a des raisons de soupçonner que des renseignements ou des biens PROTÉGÉS PAR LE CANADA en vertu du présent contrat ont été compromis.

7.9.4.2 L'entrepreneur destinataire étranger doit immédiatement signaler à l'ASD canadienne tous les cas où il sait ou a des raisons de soupçonner que des renseignements ou des biens PROTÉGÉS PAR LE CANADA auxquels l'entrepreneur destinataire étranger a eu accès, conformément au présent contrat, ont été perdus ou divulgués à des personnes non autorisées.

7.9.4.3 L'entrepreneur bénéficiaire étranger ne doit pas divulguer de renseignements ou d'actifs PROTÉGÉS DU CANADA à un gouvernement, une personne, une entreprise ou un représentant tiers, sans le consentement écrit préalable du gouvernement du Canada. Ce consentement doit être obtenu par l'intermédiaire de l'ASD canadienne.

7.9.4.4 L'entrepreneur destinataire étranger doit fournir aux renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA un degré de protection non moins rigoureux que celui fourni par le gouvernement du Canada, conformément aux politiques nationales, aux lois et aux règlements sur la sécurité nationale et tel que prescrit par l'ASD canadienne.

7.9.4.5 L'entrepreneur destinataire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du présent contrat, s'assurer que le transfert de renseignements ou d'actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA est facilité par l'ASD canadienne.

7.9.4.6 À l'achèvement des travaux, l'entrepreneur destinataire étranger doit retourner au gouvernement du Canada tous les renseignements et actifs PROTÉGÉS DU CANADA fournis ou produits en vertu du présent contrat de sous-traitance, y compris tous les renseignements et actifs PROTÉGÉS DU CANADA communiqués à ses entrepreneurs ou produits par eux.

7.9.5 **TI**

7.9.5.1 L'entrepreneur bénéficiaire étranger NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information (TI) pour traiter, produire ou stocker électroniquement sur un système informatique des renseignements ou des biens PROTÉGÉS PAR LE CANADA avant que l'autorisation de le faire ait été confirmée par l'ASD canadienne.

7.9.5.2 Voir l'annexe D pour les mesures de sécurité requises pour le traitement et l'accès aux informations/actifs protégés par le CANADA.

7.9.5.3 L'entrepreneur bénéficiaire étranger doit s'assurer que toutes les bases de données, y compris les bases de données de sauvegarde utilisées par les organisations pour fournir les services décrits dans l'EDT et contenant des

renseignements PROTÉGÉS PAR LE CANADA, liés aux travaux, sont situées au Canada.

- 7.9.5.4 Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne.
- 7.9.5.5 Tous les contrats de sous-traitance attribués à un bénéficiaire étranger tiers NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.
- 7.9.5.6 L'entrepreneur bénéficiaire étranger doit se conformer aux dispositions de la liste de contrôle des exigences de sécurité jointe à l'annexe D.
- 7.9.5.7 Le Canada a le droit de rejeter toute demande d'accès électronique, de traitement, de production, de transmission ou de stockage d'informations/actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA liés aux travaux dans tout autre pays s'il y a des raisons de s'inquiéter de la sécurité, de la confidentialité ou de l'intégrité des informations.

7.10 Autorités

7.10.1 Autorité **contractante** : L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom	Eric Vanasse
Titre	Agent principal des approvisionnements
Adresse	400 Cooper St, Flr 6, Ottawa, ON
Numéro de téléphone	514-607-8519
Adresse électronique	Eric.Vanasse@ssc-spc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et toute modification du contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux dépassant la portée du contrat ou en dehors de celle-ci sur la base de demandes ou d'instructions verbales ou écrites émanant d'une personne autre que l'autorité contractante.

7.10.2 **Autorité technique** : Le responsable technique du contrat est :

<A insérer lors de l'attribution du contrat>

Nom	
Titre	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Numéro de fax	
Adresse électronique	

Le responsable technique est chargé de toutes les questions concernant le contenu technique des travaux prévus au contrat. Les questions techniques peuvent être discutées avec le responsable technique ; toutefois, le responsable technique n'a pas le pouvoir d'autoriser des changements à la portée des travaux. Les changements à l'étendue des travaux ne peuvent être effectués que par le biais d'une modification du contrat émise par l'autorité contractante.

7.10.3 **Représentant de l'entrepreneur** :

<A insérer lors de l'attribution du contrat>

Nom	TBD
Titre	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Numéro de fax	
Adresse électronique	

7.11 Base de paiement

- 7.11.1 Pour la prestation des services de conférence et des services assistés par opérateur, conformément au contrat, le Canada paiera l'entrepreneur selon les prix fermes de l'annexe E.
- 7.11.1.1 **Utilisation à la minute** : Pour la prestation des services d'assistance par opérateur aux heures de base et aux heures creuses, des conférences et des événements d'urgence, conformément au contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur l'utilisation basée sur les prix fermes à la minute indiqués à l'annexe E, multipliés par le nombre de ports actifs utilisés, et multipliés par le nombre total de minutes consommées, les taxes applicables en sus.
- 7.11.1.2 **Par service SCAO à tarif fixe** : Pour la fourniture de services SCAO à tarif fixe (comprend les caractéristiques et les fonctions de l'audio/web, et les ports inutilisés, si réservé mais avec zéro minute d'utilisation) : Pour la fourniture des services SCAO à tarif fixe, conformément au contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur l'utilisation basée sur le prix unitaire du tarif fixe indiqué à l'annexe E, multiplié par le nombre de fois que le service SCAO à tarif fixe a été consommé, les taxes applicables en sus.
- 7.11.1.3 **Frais de licence annuelle audio/web par utilisateur actif** : Pour la fourniture de licences annuelles audio/web par utilisateur actif conformément au contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur les frais de licence annuels fermes par utilisateur actif audio/web identifiés par les frais de licence annuels par utilisateur actif audio/web de la fourchette applicable du nombre d'utilisateurs actifs, indiqués à l'annexe E, multipliés par le nombre d'utilisateurs actifs, à la date anniversaire de la date de mise en service, taxes applicables en sus.
- 7.11.1.4 **Paiement d'étape pour les services de portail** : Pour avoir fourni les services de développement et de mise en œuvre du portail pour les services du SCAO conformément au contrat, sur approbation du responsable technique, le Canada paiera à l'entrepreneur le prix ferme par étape, indiqué à l'annexe E, Taxes applicables en sus.
- 7.11.1.5 **Attribution concurrentielle** : L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à la suite d'un processus concurrentiel. Aucun frais supplémentaire ne sera autorisé pour compenser les erreurs, oublis, méconnaissances ou sous-estimations de l'entrepreneur lors de la soumission du contrat.
- 7.11.1.6 **Frais de déplacement et de subsistance** : Le Canada ne paiera pas les frais de déplacement et de subsistance associés à l'exécution des travaux.
- 7.11.1.7 **Catalogue des services** : Les parties conviennent que les prix indiqués à l'annexe E (ou le catalogue des services) représentent les prix complets facturés par l'entrepreneur pour la prestation de tous les services décrits dans l'énoncé des travaux (y compris la main-d'œuvre, l'équipement, les pièces, l'infrastructure, les frais généraux et tous les autres coûts associés à la mise en œuvre et à la

prestation des services), sauf lorsque le contrat fait expressément référence à des prix à négocier au cas par cas ou lorsqu'il est indiqué autrement. L'entrepreneur ne doit pas ajouter d'autres frais, de quelque type ou pour quelque raison que ce soit, aux factures émises dans le cadre du présent contrat.

- 7.11.1.8 **Objet des estimations** : Tous les coûts estimatifs contenus dans le contrat sont inclus uniquement à des fins administratives pour le Canada et ne représentent pas un engagement de la part du Canada d'acheter des biens ou des services pour ces montants. Tout engagement à acheter des quantités ou des valeurs précises de biens ou de services est décrit ailleurs dans le contrat.
- 7.11.2 **Paiement mensuel** : H1008C (portant la date la plus récente à la date ou avant la date d'émission du présent contrat), Paiement mensuel
- 7.11.2.1 Le Canada paiera l'entrepreneur sur une base mensuelle, pour les services par minute et par forfait, conformément à l'annexe E, consommés au cours du mois précédent couvert par la facture, conformément aux dispositions de paiement du contrat si :
- 7.11.2.1.1 Une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat ;
- 7.11.2.1.2 Tous ces documents ont été vérifiés par le Canada ; et
- 7.11.2.1.3 les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.
- 7.11.3 **Paiement d'étape - Non soumis à la retenue** : H3010C (portant la date la plus récente à la date ou avant la date d'émission du présent contrat);
- 7.11.3.1 Le Canada paiera l'entrepreneur sur une base de jalons, pour chaque portail de développement et de mise en œuvre du portail tel que décrit dans l'énoncé des travaux, annexe A, et selon le prix ferme par jalon de l'annexe E, conformément aux dispositions de paiement du contrat si :
- 7.11.3.1.1 Une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat ;
- 7.11.3.1.2 Tous ces documents ont été vérifiés par le responsable technique ; et
- 7.11.3.1.3 les travaux effectués ont été acceptés par le responsable technique.
- 7.11.4 **Paiement anticipé** : H3028C (portant la date la plus récente à la date ou avant la date d'émission de ce contrat).
- 7.11.4.1 Pour les licences annuelles Audio/Web par utilisateur actif, le Canada paiera l'entrepreneur à l'avance, sur une base annuelle, à la date anniversaire du contrat en service pour le nombre de licences d'utilisateur actif pour l'année suivante tel qu'identifié par le SPC ; si
- 7.11.4.1.1 une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat et tous ces documents ont été vérifiés par le Canada, et ;
- 7.11.4.1.2 Le nombre de licences annuelles Audio/Web d'Utilisateur Actif facturées est conforme au nombre d'Utilisateurs Actifs identifiés par le SPC tel que décrit dans le cahier des charges (Annexe B).
- 7.11.5 **Modifier le catalogue des services**

- 7.11.5.1 Les prix indiqués dans le catalogue des services représentent des prix fermes pour la durée du contrat, y compris les années d'option. L'entrepreneur ne peut toutefois augmenter aucun prix ; il peut, à tout moment, réduire le prix d'un ou de plusieurs services identifiés dans le catalogue des services en envoyant un avis écrit à l'autorité contractante, qui émettra un avenant.
- 7.11.5.2 Tout ajustement de prix en vertu du présent article entrera en vigueur dès la réception par le Canada de l'avis écrit de l'entrepreneur ; toutefois, l'entrepreneur peut préciser qu'un ajustement de prix entrera en vigueur le premier jour de son prochain cycle de facturation.
- 7.11.5.3 Le catalogue de services peut être modifié par l'autorité contractante, à la suite d'un accord écrit entre le Canada et l'entrepreneur, afin d'inclure toute nouvelle caractéristique, fonctionnalité ou offre de service, dans le cadre du SCAO.

7.11.6 Prix à négocier

- 7.11.6.1 Pour tous les articles pour lesquels le contrat fait expressément référence à la négociation des prix (par exemple, pour les services ajoutés au contrat conformément au sous-article ci-dessus intitulé "Évolution des services"), à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit soumettre une ou plusieurs (selon la demande) des formes suivantes de justification des prix qu'il propose :
- 7.11.6.1.1 Une liste de prix publiée à jour et le pourcentage de rabais offert au Canada (qui doit être proportionnel au rabais offert pour les autres services déjà fournis au Canada) ;
- 7.11.6.1.2 Les factures payées pour des biens ou services similaires (qualité et quantité similaires) vendus à d'autres clients ; si l'entrepreneur est tenu de garder confidentielle l'identité de ses clients, il peut noircir sur ces factures toute information qui pourrait raisonnablement révéler l'identité du client, à condition de fournir, avec les factures, une attestation de son agent financier supérieur indiquant le profil du client (p. ex, s'il s'agit d'un client du secteur public ou du secteur privé, sa taille et ses lieux de service, ainsi que la nature des biens et/ou services qu'il reçoit de l'entrepreneur), afin de permettre au Canada de déterminer si les biens ou services reçus par le client sont comparables à ceux que le Canada reçoit de l'entrepreneur ; et
- 7.11.6.1.3 Une ventilation des prix indiquant, s'il y a lieu, le coût de la main-d'œuvre directe, des matériaux directs, des articles achetés, des frais généraux d'ingénierie et d'usine (s'il y a lieu), des frais généraux et administratifs, du transport, de la majoration, etc. et/ou une attestation de prix de l'entrepreneur.

7.12 Recours et crédits de service

- 7.12.1 **Les crédits de service s'appliquent pendant toute la durée du contrat :** Les parties conviennent que les recours et les crédits de service s'appliquent pendant toute la durée du contrat, y compris pendant la mise en œuvre.
- 7.12.2 **Les crédits de service représentent des dommages-intérêts liquidés :** Les parties conviennent que les crédits de service constituent des dommages-intérêts liquidés et représentent leur meilleure estimation préalable de la perte subie par le Canada en cas de défaillance applicable. Aucun crédit n'est destiné à être, ni ne sera interprété comme, une pénalité.
- 7.12.3 **Paiement des crédits de service :**

- 7.12.3.1 Si l'entrepreneur n'atteint pas les objectifs de niveau de service énoncés à l'annexe A : Énoncé général des travaux, il doit payer au Canada les dommages-intérêts liquidés connexes (appelés " crédits de service ").
- 7.12.3.2 Pour percevoir les crédits de service, le Canada a le droit de retenir, de retenir, de déduire ou de compenser toute somme que le Canada doit à l'entrepreneur de temps à autre. Lorsque des montants sont dus au Canada en ce qui concerne les crédits de service, le Canada se réserve le droit d'exiger un paiement :
- 7.12.3.2.1 Par le biais d'un crédit sur le prix payable en vertu du présent contrat ; ou
- 7.12.3.2.2 Par un crédit sur le prix à payer en vertu d'un autre contrat entre les parties.
- 7.12.3.3 Pour tout mois donné, le Canada accepte d'abord d'épuiser les crédits de service sur le prix payable en vertu du présent contrat en vertu de (a), avant d'exercer ses droits en vertu de (b).
- 7.12.3.4 L'entrepreneur doit convertir les crédits de service en dollars canadiens en utilisant le taux de change établi par la Banque du Canada au début du mois pour le pays et le mois où les crédits de service ont été engagés.
- 7.12.4 Crédits pour ne pas avoir rempli chaque porte ES&A :**
- 7.12.4.1 Si l'entrepreneur ne reçoit pas l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle pour chacun des produits livrables de la porte 1 et 2 de l'ES&A et de l'ES&A en service conformément au calendrier du tableau intitulé Produits livrables du projet de l'annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit au Canada d'un montant de 15 000 \$ et d'un montant supplémentaire de 2 000 \$ pour chaque JTGF par la suite où l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle n'est pas reçue.
- 7.12.4.2 Si le Canada accorde une acceptation conditionnelle à l'entrepreneur pour tout produit livrable du point de contrôle ES&A et que l'entrepreneur n'obtient pas l'acceptation du Canada du produit livrable du point de contrôle ES&A avant le nouveau délai approuvé, l'acceptation conditionnelle du produit livrable du point de contrôle ES&A sera automatiquement révoquée. Dans ce cas, le crédit de service qui s'applique pour le défaut d'achèvement du produit livrable du point de contrôle de l'ES&A selon le nouveau calendrier s'appliquera.
- 7.12.4.3 Dans les cas où le Canada retarde l'approbation des produits livrables des portes 1 et 2 de l'ES&A et de l'ES&A en service, l'autorité contractante se réserve le droit de prolonger les délais pour les portes 1 et 2 de l'ES&A et l'ES&A en service dans le tableau intitulé Produits livrables du projet.
- 7.12.5 Crédits pour défaut de livraison du portail de service opérationnel :**
- 7.12.5.1 Si l'entrepreneur ne reçoit pas l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle pour les points de contrôle 1, 2, 3 du portail de services et des produits livrables en service du portail de services, conformément au calendrier figurant dans le tableau intitulé Produits livrables du projet de l'annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit au Canada d'un montant de 25 000 \$ et d'un montant additionnel de 2 000 \$ pour chaque JTGF par la suite où l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle n'est pas reçue.
- 7.12.5.2 Si le Canada accorde une acceptation conditionnelle à l'entrepreneur pour la livraison du portail de services opérationnel et que l'entrepreneur n'obtient pas l'acceptation du Canada avant le nouveau délai approuvé, l'acceptation conditionnelle pour le portail de services sera automatiquement révoquée. Dans ce cas, le crédit de service qui s'applique pour le défaut de compléter le portail de service selon le nouveau calendrier s'appliquera.

7.12.5.3 Dans les cas où le Canada retarde l'approbation des points de contrôle 1, 2 et 3 du portail de services et des produits livrables en service du portail de services, l'autorité contractante se réserve le droit de prolonger les délais pour les points de contrôle 1, 2, 3 et les ES&A en service dans le tableau intitulé Jalons du projet dans l'énoncé des travaux, annexe A.

7.12.6 **Défaut de fournir des services SCAO**

7.12.6.1 Si l'entrepreneur n'obtient pas l'acceptation par le Canada des travaux identifiés pour le point de service 1 du SCAO et le SCAO en service conformément au délai indiqué dans le tableau intitulé Jalons du projet dans l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de 5 000 \$ pour chaque JTGF que l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle n'est pas reçue.

7.12.6.2 Si les travaux requis pour la mise en service ne sont toujours pas terminés et acceptés dans les 145 JTGF après l'attribution du contrat, sous réserve d'un retard excusable, les parties conviennent que cela constitue une violation fondamentale du contrat et que le Canada peut résilier le contrat pour défaut, sans fournir d'autre avis ou possibilité de remédier à la situation. Les parties conviennent en outre qu'il ne s'agit pas des seules circonstances dans lesquelles le contrat peut être résilié pour manquement, puisque la présente clause ne porte pas atteinte aux droits du Canada en vertu de l'article 29 des Conditions générales 2035.

7.12.7 **Non-respect de l'objectif de niveau de service pour la durée maximale de restauration du service SCAO, ou de toute partie du service (ONS-DMRS-SCAO)**

7.12.7.1 À compter de la date de mise en service, si l'entrepreneur ne respecte pas les normes ONS-DMRS-SCAO conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada pour :

7.12.7.1.1 La première occurrence au cours d'une période de 12 mois est de 5 000 \$ et de 1 000 \$ pour chaque période supplémentaire de 30 minutes ou partie de celle-ci;

7.12.7.1.2 La deuxième occurrence au cours d'une période de 12 mois est de 10 000 \$ et de 1 000 \$ pour chaque période supplémentaire de 30 minutes ou partie de celle-ci; et

7.12.7.1.3 la troisième occurrence et les événements subséquents au cours de toute période de 12 mois sont de 15 000 \$ et de 1 000 \$ pour chaque période supplémentaire de 30 minutes ou partie de celle-ci.

7.12.8 **Non-respect de l'objectif de niveau de service pour le portail de services durée maximal de restauration (ONS-PS-DMSR)**

7.12.8.1 À compter de la date de mise en service, si l'entrepreneur ne respecte pas l'ONS-PS-DMSR conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada de 10 000 \$. Pour chaque période supplémentaire de 30,0 minutes d'interruption du Portail de services, l'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service supplémentaire de 1 000 \$.

7.12.8.2 Si l'entrepreneur ne respecte pas l'ONS-PS-DMSR trois fois ou plus au cours d'une période de 12 mois, le crédit pour service payable au Canada pour la troisième occurrence individuelle et chaque événement individuel subséquent au cours de la même période de 12 mois doublera automatiquement.

7.12.9 **Non-respect de l'objectif de niveau de service pour le format de facturation et le calendrier (ONS-FF-C)**

7.12.9.1 À compter de la date de mise en service, chaque mois où l'entrepreneur omet de livrer des fichiers de facturation exacts dans les 10 JTGF suivant la fin du mois précédent, conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit à SPC de 1000,00 \$ pour chaque jour à compter de la date d'échéance en fonction de ce qui suit :

7.12.9.1.1 SPC ouvrira un incident pour un format des détails de facturation électronique incorrect, l'entrepreneur doit corriger le formatage et réémettre le FDFE dans 2 JTGF.

7.12.9.1.2 SPC ouvrira un incident pour un FDFE tardif, l'entrepreneur doit émettre le FDFE dans 1 JTGF.

7.12.10 Mesures correctives :

7.12.10.1 Si des crédits sont payables en vertu du présent article pour deux mois consécutifs ou pour trois mois au cours d'une période de 12 mois, l'entrepreneur doit soumettre un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la récurrence du problème. L'entrepreneur disposera de cinq JTGF pour remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF pour corriger le problème sous-jacent.

7.12.11 Défaut de l'entrepreneur de s'acquitter de ses responsabilités

7.12.11.1 La procédure permettant d'exiger de l'entrepreneur qu'il prenne des mesures correctives s'il ne respecte pas les responsabilités liées aux travaux définis dans le contrat sera la suivante :

7.12.11.1.1 Le Canada avisera l'entrepreneur par écrit (p. ex., par courriel) qu'un manquement à une responsabilité de travail s'est produit. Le Canada fournira des détails précis concernant le manquement.

7.12.11.1.2 L'entrepreneur doit répondre au Canada dans les 3 JTGF avec un plan d'action pour résoudre la défaillance pour l'approbation du Canada. Le plan d'action de l'entrepreneur doit démontrer comment la défaillance sera résolue dans les 20 JTGF suivant l'avis du Canada, y compris le délai d'examen et d'approbation du plan d'action par le Canada.

7.12.11.1.3 Le Canada fournira une réponse à un plan d'action soumis par l'entrepreneur (approuvé, rejeté avec disposition) dans les deux JTGF suivant la réception du plan d'action. Si le Canada a besoin de plus de temps que la période d'examen de 2 JTGF, le délai de résolution de la défaillance sera augmenté du nombre de JTGF supplémentaires au-delà de la période d'examen de 2 JTGF.

7.12.11.1.4 Si l'entrepreneur ne fournit pas de plan d'action ou si, de l'avis du Canada, l'entrepreneur n'a pas résolu la défaillance conformément au plan d'action approuvé dans la période de 20 JTGF, l'entrepreneur doit alors accorder au Canada un crédit de service de 1 000 \$ pour chaque JTGF ou JTGF partielle où la défaillance n'est pas résolue au-delà de la période de 20 JTGF.

7.12.11.1.5 Lorsqu'une mesure corrective est déjà appliquée pour défaut d'achèvement des travaux, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service de 1 000 \$ (conformément au sous-paragraphe précédent) ou le crédit de service pour l'autre mesure corrective, selon le montant le plus élevé, calculé pour la durée de l'activité de crédit de service.

7.12.12 Calcul des crédits de service

7.12.12.1 L'entrepreneur doit calculer les crédits de service en fonction de sa performance des travaux par rapport aux objectifs de niveau de service pour le mois précédent, en commençant par le premier jour de chaque cycle de facturation mensuel et en terminant par le dernier jour de ce cycle de facturation.

7.12.13 **Résiliation pour non-respect des objectifs de niveau de service**

7.12.13.1 En plus de tous les autres droits dont il dispose en vertu du contrat, le Canada peut résilier le contrat pour manquement conformément aux conditions générales (sauf qu'il n'y aura pas de possibilité de remédier au manquement) si, au cours d'une période de 12 mois, il y a deux mois pendant lesquels, si le plafond des crédits de service ne s'appliquait pas, le montant total des crédits de service pour ce cycle de facturation mensuel aurait été de 25 % ou plus du montant qui aurait été payable à l'entrepreneur pour ce mois (sans les taxes applicables) pour tous les services si aucun dommage-intérêt liquide n'avait été accumulé.

7.12.14 **Les droits et recours du Canada ne sont pas limités :**

7.12.14.1 Les parties conviennent que rien dans le présent article ne limite les autres droits ou recours auxquels le Canada a droit en vertu du contrat (y compris le droit de **résilier le contrat pour défaut) ou en vertu de la loi en général.**

7.12.15 **Audit discrétionnaire - Biens et/ou services commerciaux :**

7.12.15.1 L'entrepreneur certifie que le prix ou le taux ne dépasse pas les prix commerciaux publiés par l'entrepreneur pour des services similaires. Cette attestation est sujette à une vérification par le gouvernement, à la discrétion du Canada, avant ou après le paiement à l'entrepreneur.

7.12.15.2 L'entrepreneur doit coopérer pleinement avec le Canada pendant la conduite de toute vérification en donnant au Canada l'accès à tous les dossiers et systèmes que le Canada juge nécessaires pour s'assurer que tous les crédits ont été crédités au Canada avec exactitude dans les factures de l'entrepreneur.

7.12.15.3 L'entrepreneur convient que toute comparaison ou considération de services similaires :

7.12.15.3.1 Exclut la personnalisation ou les articles spéciaux, car ceux-ci doivent être tarifés séparément

7.12.15.3.2 Exclut les coûts liés à des questions telles que la facturation (par exemple, les exigences de factures consolidées), l'administration, l'enregistrement dans le portail P2P du SPC, ou la soumission d'informations, car il s'agit de coûts typiques de l'entrepreneur pour faire des affaires.

7.12.15.4 Si la vérification démontre que le prix est supérieur au prix commercial publié par l'entrepreneur pour des services similaires avant et/ou après le paiement, l'entrepreneur convient que les factures futures seront ajustées par le Canada conformément aux résultats de la vérification. Il est également convenu que si le contrat est toujours en vigueur au moment de la vérification, le prix ou le taux sera abaissé conformément au résultat de la vérification.

7.12.15.5 Si une vérification démontre que des factures antérieures contenaient des erreurs dans le calcul des crédits, l'entrepreneur doit payer au Canada le montant que la vérification révèle devoir être crédité au Canada, plus les intérêts, à partir de la date à laquelle le Canada a remis le paiement excédentaire jusqu'à la date du remboursement (le taux d'intérêt est le taux d'intérêt annuel réduit de la Banque du Canada en vigueur à la date à laquelle le crédit était dû au Canada, plus 1,25 % par année).

7.12.15.6 Si, à la suite d'une vérification, le Canada détermine que les registres ou les systèmes de l'entrepreneur pour identifier, calculer ou enregistrer les crédits sont inadéquats, l'entrepreneur doit mettre en œuvre toute mesure supplémentaire requise par l'autorité contractante.

7.13 Limitation des dépenses

7.13.1 La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser le montant indiqué à la page 1 du contrat. En ce qui concerne le montant indiqué à la page 1 du contrat, les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont incluses, le cas échéant. Tout engagement à acheter des quantités ou des valeurs spécifiques de biens ou de services est décrit ailleurs dans le contrat.

7.13.2 Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux résultant de changements de conception, de modifications ou d'interprétations des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur à moins que ces changements de conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant leur incorporation aux travaux. L'entrepreneur ne doit pas exécuter de travaux ou fournir de services qui entraîneraient un dépassement de la responsabilité totale du Canada avant d'avoir obtenu l'approbation écrite de l'autorité contractante.

7.13.3 L'entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit du caractère adéquat de cette somme lorsque :

7.13.3.1 Elle est engagée à 75 %, ou

7.13.3.2 4 mois avant la date d'expiration du contrat, ou

7.13.3.3 dès que l'entrepreneur estime que les fonds prévus au contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux.

Selon la première éventualité.

7.13.4 Si l'avis concerne des fonds contractuels insuffisants, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante une estimation écrite des fonds supplémentaires requis. Le fait de fournir cette information n'augmente pas la responsabilité du Canada.

7.14 Facturation

7.14.1 L'entrepreneur doit, mensuellement, soumettre une facture récapitulative de SPC et une facture récapitulative du client conformément aux renseignements requis dans les conditions générales et dans l'énoncé des travaux, annexe A.

7.14.2 La facture de l'entrepreneur doit être soumise dans le formulaire de l'entrepreneur, qui doit inclure l'en-tête ou le logo officiel de l'entrepreneur et le numéro du contrat.

7.14.3 Les frais de service mensuels de l'entrepreneur sur le FDFE mensuel doivent inclure tous les frais (c.-à-d. les services CAW, les services SAO, les crédits de service, les paiements d'étape, les coûts de DM, etc.) et doivent correspondre au total des éléments suivants :

7.14.3.1 Factures récapitulatives des clients; et

7.14.3.2 factures récapitulatives de SPC.

7.14.4 En soumettant les factures récapitulatives mensuelles, l'entrepreneur certifie que les services ont été fournis et que tous les frais sont conformes à la disposition relative à la base de paiement du contrat, l'énoncé des travaux, à l'annexe A, B, C et annexe E - tableau des prix, aux demandes de modification et des crédits de service, le cas échéant, y compris les frais pour les travaux effectués par les sous-traitants.

- 7.14.5 L'entrepreneur doit fournir des factures mensuelles récapitulatives couvrant les services fournis du premier jour du mois civil au dernier jour du mois civil, qui doivent inclure tous les frais pour cette période de facturation. La facture doit inclure tous les frais pour cette période de facturation et doit inclure une ligne distincte pour :
- 7.14.5.1 Solde précédent ;
 - 7.14.5.2 Les rajustements de facturation (par rapport aux périodes précédentes) ;
 - 7.14.5.3 Les paiements effectués ;
 - 7.14.5.4 Solde impayé ;
 - 7.14.5.5 Services CAW ;
 - 7.14.5.6 Services de la SAO ;
 - 7.14.5.7 Portail de services ;
 - 7.14.5.8 Les crédits de service ;
 - 7.14.5.9 Les autres frais et crédits ;
 - 7.14.5.10 Les taxes ; et
 - 7.14.5.11 solde dû.
- 7.14.6 Sauf demande contraire de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit facturer directement chaque client en fonction du profil d'utilisateur de l'abonné.
- 7.14.7 Sauf demande contraire de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit facturer SPC pour tous les partenaires et SPC lui-même directement en fonction du profil d'utilisateur de l'abonné.
- 7.14.8 L'entrepreneur doit fournir une copie électronique de toutes les factures récapitulatives (c.-à-d. par client et SPC, y compris les partenaires) en format de document portable (PDF) téléchargées dans le Système de gestion des documents (SGD) et envoyées par courriel à l'adresse de courriel de facturation de chaque client. Si l'adresse courriel de facturation n'est pas disponible, une copie papier doit être envoyée à l'adresse de facturation du client.
- 7.14.9 En plus de la facture récapitulative mensuelle, l'entrepreneur doit soumettre un fichier de facturation électronique conformément à l'appendice 2 de l'annexe A - format du fichier de facturation électronique détaillée.
- 7.14.10 Lorsque le fichier mensuel de facturation électronique de l'entrepreneur est introduit dans l'application d'SPC pour la période de facturation pertinente, les frais de tous les services doivent correspondre à ceux de l'annexe E - Tableau des prix, et aux demandes de changement, le cas échéant, ou ils pourraient être rejetés en fonction des vérifications des champs individuels et/ou des règles d'affaires. Si une charge est rejetée, SPC informera l'Entrepreneur de la raison du rejet, et SPC créera un fichier et/ou un rapport que renverra à l'Entrepreneur pour correction dans la facturation du mois suivant. SPC et les clients paieront le montant total du fichier de détail de la facturation électronique à l'entrepreneur. L'Entrepreneur doit faire les corrections sur le fichier de détail de facturation électronique du mois suivant et sur la facture récapitulative mensuelle, c'est-à-dire soustraire les frais rejetés basés sur le fichier et/ou le rapport envoyé par SPC pour le mois précédent. Les factures récapitulatives pour les dossiers de facturation doivent être exactes à 100 %.
- 7.14.11 L'entrepreneur doit fournir une ressource technique désignée pour la facturation, disponible pour aider le responsable technique à faire le rapprochement mensuel de toutes les exceptions, erreurs ou crédits de facturation.

7.14.12 L'entrepreneur doit fournir une matrice d'escalade de la facturation, dans les 20 JTGF de l'attribution du contrat, avec les noms du personnel pour un minimum de 4 niveaux d'escalade (du niveau d'escalade 1 au niveau d'escalade 4 comme le personnel le plus haut placé, avec les niveaux d'autorité correspondants dans les organisations de l'entrepreneur et du SPC, comme dans l'exemple ci-dessous :

Escalade Niveaux	Nom du SPC Personne à contacter le SPC - Escalade si nécessaire	Nom du contractant Personne à contacter l'entrepreneur - Escalade si nécessaire
1	Par exemple, le nom de la ressource de facturation du SPC.	Par exemple : Nom du contractant Gestion de la facturation/du service
2	Par exemple, le nom du responsable de la gestion de la facturation et des services.	Par exemple, le nom du responsable de la gestion de la facturation et des services.
3	Par exemple, le nom du directeur de la facturation et de la gestion des services.	Par exemple, le nom du directeur de la facturation et de la gestion des services.
4	Par exemple, le nom de la DG - Gestion de la facturation et des services.	Par exemple, le nom du vice-président chargé de la facturation et de la gestion des services.

7.14.13 L'entrepreneur doit annuler tous les frais rejetés au cours du cycle de facturation suivant et dispose d'un maximum de 3 périodes de facturation pour corriger les frais de facturation. L'entrepreneur ne doit pas soumettre de frais de plus de quatre mois; si l'entrepreneur le fait, le Canada n'a aucune obligation de payer ces frais.

7.15 Procédures d'acceptation pour le portail de services et l'ES&A

7.15.1 **Portée du processus** : Le processus décrit dans cet article s'applique à l'acceptation des travaux réalisés par l'entrepreneur, à l'exception des travaux visant à répondre aux demandes de service. Le processus d'acceptation des travaux pour les demandes et réservations en service est défini dans l'énoncé des travaux, annexe A.

7.15.2 **Acceptation des travaux** : Les travaux de l'entrepreneur ne sont considérés comme achevés qu'après avoir reçu l'acceptation formelle et écrite du responsable technique.

7.15.3 **Délai pour le processus d'examen et d'acceptation du Canada** : L'entrepreneur doit demander et obtenir l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle du Canada pour tous les produits livrables tels que résumés dans le tableau intitulé Produits livrables du projet de l'énoncé des travaux, l'annexe A, Section 5 - État de préparation opérationnelle, et conformément aux délais de livraison. L'entrepreneur doit prévoir du temps pour le processus d'examen et d'acceptation du Canada, y compris toute réunion, dans les délais de livraison des travaux précisés dans le contrat.

7.15.4 **Réunions** : Le Canada peut demander des réunions avec l'entrepreneur pendant sa période d'examen, et l'entrepreneur peut demander des réunions avec le Canada après avoir reçu l'avis du Canada concernant les lacunes. Le Canada rencontrera l'entrepreneur dans les deux JTGF suivant la demande de l'entrepreneur après le rejet d'un produit livrable par le Canada. L'entrepreneur doit rencontrer le Canada dans les deux JTGF suivant la demande du Canada.

7.15.4.1 Par exemple, si l'entrepreneur est tenu de fournir la conception du service pour le portail de services dans les 40 JTGF suivant l'attribution du contrat, il doit tenir compte de l'examen de ce produit livrable par le Canada, et de toute réunion subséquente qui pourrait être nécessaire s'il y a des lacunes, dans ce calendrier.

- 7.15.5 **Aucun délai supplémentaire pour corriger les déficiences** : Le Canada n'est pas tenu d'accorder un délai supplémentaire à l'entrepreneur si le Canada détermine que les travaux de l'entrepreneur sont déficients et que le Canada ne les accepte pas.
- 7.15.6 **Formulaire d'acceptation** : Dans les 10 JTGF suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit élaborer un formulaire d'acceptation qui sera utilisé pour obtenir l'acceptation écrite du Canada pour les travaux de l'entrepreneur nécessitant une acceptation. Le formulaire d'acceptation doit, au minimum, inclure des champs et/ou des tableaux pour :
- 7.15.6.1 Suivi d'itérations ;
 - 7.15.6.2 Une description du produit livrable du projet ;
 - 7.15.6.3 La date d'achèvement requise pour le produit livrable conformément à la version approuvée du plan de mise en œuvre et du plan de mise en œuvre ;
 - 7.15.6.4 La date à laquelle le produit livrable est soumis au Canada pour examen et acceptation ;
 - 7.15.6.5 Le nom, la date et la signature du chef de projet de l'entrepreneur qui a examiné et approuvé la qualité et l'exhaustivité des travaux soumis pour acceptation ;
 - 7.15.6.6 Des cases à cocher permettant au Canada d'indiquer l'acceptation ou le rejet de l'œuvre soumise à l'acceptation ;
 - 7.15.6.7 Canada pour saisir le motif du rejet de l'œuvre soumise à l'acceptation ;
 - 7.15.6.8 Le nom, la date et la signature de l'autorité technique du Canada ou de son délégué ;
 - 7.15.6.9 La date à laquelle le Canada répond par l'acceptation ou le refus de l'œuvre soumise pour acceptation ;
 - 7.15.6.10 La date à laquelle le Canada rencontre l'entrepreneur (à la demande de ce dernier) pour examiner les travaux soumis pour acceptation ; et
 - 7.15.6.11 Le nombre de JTGF pour lesquels le délai de livraison des travaux soumis pour acceptation est prolongé en raison du retard du Canada (au-delà du nombre spécifié de JTGF) dans son examen, ou du retard (au-delà du nombre spécifié de JTGF) dans la rencontre avec l'entrepreneur pour discuter des préoccupations relatives à un produit livrable.
- 7.15.7 **Prolongations** : Le Canada peut, à sa seule discrétion, convenir par écrit de prolonger les délais de livraison d'un produit livrable, et ainsi prolonger la date à laquelle l'entrepreneur doit obtenir l'acceptation du Canada, pour tout aspect du travail associé au produit livrable. Toutefois, une telle prolongation individuelle ne prolonge pas, en soi, la date limite pour tout autre produit livrable. Si le Canada accorde une prolongation pour un produit livrable particulier, la prolongation ne s'appliquera qu'à ce produit livrable et non à un autre produit livrable. Pour les produits livrables pour lesquels une prolongation a été accordée, l'entrepreneur doit obtenir l'acceptation du Canada avant la date limite prolongée approuvée par le Canada pour chaque produit livrable.
- 7.15.8 **Prolongations relatives à l'ES&A** : En ce qui concerne les délais de livraison associés à l'évaluation et à l'autorisation de la sécurité (ES&A), tout retard (c.-à-d. au-delà de 5 JTGF) dans l'examen et la réponse du Canada aux produits livrables de la porte 1 repoussera automatiquement la date d'achèvement de la porte 2. Tout retard dans l'examen et la réponse du Canada aux livrables de la porte 2 repoussera de la même façon la date de mise en service de l'ES&A.
- 7.15.9 **Processus d'escalade d'approbation** :

- 7.15.9.1 L'entrepreneur doit travailler en collaboration avec le SPC afin de se conformer à chaque exigence de sécurité pour l'achèvement du processus ES&A.
- 7.15.9.2 L'entrepreneur doit travailler avec le SPC pour résoudre tous les problèmes et questions rapidement et efficacement, par des temps de réponse et de résolution rapides.
- 7.15.9.3 L'entrepreneur doit immédiatement transmettre la résolution des problèmes et des questions à une autorité supérieure si le problème n'est pas résolu et que l'escalade est demandée par le représentant du SPC qui évalue les exigences de sécurité.
- 7.15.9.4 L'entrepreneur doit inclure dans sa matrice d'escalade opérationnelle et de gestion le personnel, et doit inclure un minimum de 4 niveaux d'escalade (du niveau d'escalade 1 au niveau d'escalade 4 comme le personnel le plus haut placé, avec les niveaux d'autorité correspondants dans les organisations de l'entrepreneur et du SPC, comme dans l'échantillon ci-dessous.
- 7.15.9.5 Au cours de la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur les contacts d'escalade du SPC et leurs suppléants, comme dans l'exemple ci-dessous.

Escalade Niveaux	Nom de la personne du SPC à contacter pour l'escalade si nécessaire.	Nom du contractant Personne à contacter pour l'escalade si nécessaire
1	Par exemple, le nom de l'évaluateur de sécurité	Par exemple, le nom de l'évaluateur de sécurité
2	Par exemple, le nom du responsable de la sécurité	Par exemple, le nom du responsable de la sécurité
3	Par exemple, le nom du directeur de la sécurité	Par exemple, le nom du directeur de la sécurité
4	Par exemple, le nom du vice-président de la sécurité	Par exemple, le nom du vice-président de la sécurité

- 7.15.9.6 Dans un délai de 15 JTGF à compter de l'attribution du contrat, et chaque fois que les procédures de signalement et d'escalade des incidents sont mises à jour, l'entrepreneur doit aviser l'autorité technique et télécharger une copie du document dans le système de gestion des documents. Cette procédure doit être conforme aux obligations de l'entrepreneur en vertu du contrat et doit être approuvée par le responsable technique.
- 7.15.9.7 L'entrepreneur doit informer le SPC des problèmes conformément aux matrices d'escalade opérationnelles et de gestion.
- 7.15.9.8 L'entrepreneur doit changer le niveau d'escalade des problèmes dans l'heure qui suit une demande du SPC.
- 7.15.9.9 L'entrepreneur doit automatiquement fournir des informations d'escalade par courriel à une liste de distribution prédéfinie spécifiée par le SPC pour les problèmes d'escalade sélectionnés par le SPC jusqu'à ce que le problème soit résolu.

7.15.10 Acceptation des livrables de l'ES&A :

- 7.15.10.1 L'entrepreneur doit soumettre tous les produits livrables pour les travaux au responsable technique par courriel, et en informer également le responsable du contrat par courriel.

7.15.10.2 Le processus d'acceptation du Canada commencera à partir de la date et de l'heure de réception par l'autorité contractante du courriel contenant :

7.15.10.2.1 Le formulaire d'acceptation du produit livrable ; et

7.15.10.2.2 livrable dans un format spécifié par le Canada ;

7.15.10.3 Le Canada fournira une réponse écrite à l'entrepreneur dans un délai de 5 JTGF qui indiquera soit l'acceptation des travaux, soit la description des lacunes que l'entrepreneur devra corriger afin d'obtenir l'acceptation du Canada.

7.15.10.4 Si le Canada ne fournit pas de réponse écrite dans un délai de 5 JTGF, ou si le Canada est incapable de rencontrer l'entrepreneur dans un délai de 2 JTGF à la suite d'une demande d'examen d'un produit livrable, le délai de livraison requis de l'entrepreneur précisé dans le contrat sera automatiquement prolongé du même nombre de JTGF que le Canada a retardé sa réponse au-delà des 5 JTGF, ou a retardé la rencontre avec l'entrepreneur au-delà de 2 JTGF.

7.15.11 **Acceptation du portail de services opérationnel :**

7.15.11.1 Un formulaire d'acceptation doit être reçu par l'AT pour les livrables du portail de services 1, de la porte 2, 3 et des jalons en service du portail de services. L'AT peut fournir l'approbation, l'approbation provisoire (avec les lacunes et les dates de correction) ou rejeter l'approbation (avec des lacunes). Si le Canada n'approuve pas, l'entrepreneur doit corriger la lacune sans frais dans les délais d'assainissement au Canada dès que possible et aviser le Canada par écrit une fois que les lacunes sont corrigées et émettre de nouveau le formulaire d'acceptation, après quoi le Canada aura le droit de réinspecter les travaux.

7.15.12 **Acceptation des services SCAO**

7.15.12.1 Un formulaire d'acceptation doit être reçu par l'AT pour les livrables SCAO Services porte 1 et les jalons en service du portail de services SCAO. L'AT peut fournir l'approbation, l'approbation provisoire (avec les lacunes et les dates de correction) ou rejeter l'approbation (avec des lacunes). Si le Canada n'approuve pas, l'entrepreneur doit corriger la lacune sans frais dans les délais d'assainissement au Canada dès que possible et aviser le Canada par écrit une fois que les lacunes sont corrigées et remettre à nouveau le formulaire d'acceptation, après quoi le Canada aura le droit de réinspecter les travaux.

7.15.13 **Acceptation conditionnelle :**

7.15.13.1 Le Canada peut, à sa seule discrétion, convenir par écrit d'accepter un produit livrable relatif au portail de services ou à l'entente sur la sécurité et la protection de l'environnement sur une base conditionnelle ES&A. L'acceptation conditionnelle d'un produit livrable donné signifie que le Canada l'accepte, sous réserve d'éléments spécifiques qui doivent être corrigés afin de fournir une acceptation finale. Lorsque le Canada accepte conditionnellement un produit livrable, il indiquera à l'entrepreneur le travail restant à accomplir pour que le produit livrable reçoive l'acceptation finale du Canada et la date limite pour l'acceptation finale, ce qui comprend tout délai requis par le Canada pour examiner ce travail. L'acceptation conditionnelle par le Canada d'un tel produit livrable permet à l'entrepreneur de poursuivre toute partie des travaux qui était autrement conditionnelle à l'acceptation de ce produit livrable. L'acceptation conditionnelle par le Canada d'un tel produit livrable a également pour effet de suspendre tout crédit de service qui s'appliquerait en cas de livraison tardive de ce produit livrable. Toutefois, si un produit livrable qui a été accepté conditionnellement par le Canada ne reçoit pas l'acceptation finale conformément à la nouvelle échéance établie par le Canada pour ce produit

livrable, tout crédit de service s'appliquera rétroactivement à la date initiale à laquelle le produit livrable était dû.

Par exemple, le Canada accepte de prolonger le délai d'acceptation de la conception des services de 20 JTGF au-delà de la date d'achèvement initialement prévue.

Si l'entrepreneur n'obtient pas l'acceptation de la conception des services par le Canada dans le délai de 20 JTGF des crédits de service s'appliqueront, à compter de la date limite initiale d'acceptation de la conception des services (c.-à-d. à compter de 20 JTGF après l'attribution du contrat).

7.15.14 **Conformité aux attestations** : La conformité aux attestations fournies par l'entrepreneur dans sa soumission est une condition du contrat et peut être vérifiée par le Canada pendant toute la durée du contrat. L'autorité contractante peut demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations de l'entrepreneur à tout moment pendant la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne fournit pas les renseignements supplémentaires demandés ou ne se conforme pas à une attestation ou s'il est déterminé qu'une attestation faite par l'entrepreneur dans sa soumission est fautive, peu importe si l'entrepreneur savait ou non, au moment où il a fait l'attestation, qu'elle était fautive et peu importe si l'attestation est devenue fautive après avoir été faite, le Canada a le droit de résilier le contrat pour manquement.

7.16 **Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Défaut du contractant :**

7.16.1 L'entrepreneur comprend et convient que, lorsqu'il existe une entente sur la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (AIEE) entre l'entrepreneur et Emploi et Développement social Canada (EDSC)-Travail, l'AIEE doit demeurer valide pendant toute la durée du contrat. Si l'AIEE n'est plus valide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste d'admissibilité limitée aux soumissions du PCF. L'imposition d'une telle sanction par le CESD constituera un manquement de l'entrepreneur aux termes du contrat.

7.17 **Ressortissants étrangers (entrepreneurs canadiens)**

7.17.1 Clause A2000C du guide des CUA (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneurs canadiens)Lois applicables

7.18 **Lois applicables**

7.18.1 Les parties conviennent que le présent contrat sera interprété et régi, et que les relations entre les parties seront déterminées, par les lois en vigueur dans la province de l'Ontario. Les parties conviennent en outre que tout litige relatif au contrat sera tranché conformément aux lois de la province de l'Ontario et par les tribunaux de cette province.

7.19 **Priorité des documents**

7.19.1 En cas de divergence entre le libellé des documents figurant sur la liste suivante, le libellé du document qui figure le plus tôt dans la liste a priorité sur le libellé de tout document figurant plus tard dans la liste :

7.19.1.1 Section 02 des Conditions générales supplémentaires 4005 (Services et produits de télécommunications) intitulée "Droits de résiliation associés à la violation des garanties et des déclarations en matière de télécommunications" ;

7.19.1.2 _____ (collectivement dénommé le "Tarif")

Note aux soumissionnaires : Cette clause ne sera pas incluse dans le contrat résultant si l'offre de l'entrepreneur n'est soumise à aucun tarif.

- 7.19.1.3 Les présents statuts, y compris toutes les clauses individuelles du CUA incorporées par référence dans les présents statuts ;
- 7.19.1.4 Des conditions générales supplémentaires, dans l'ordre suivant :
- a) 4005, à l'exception de la section 02, qui a la priorité comme indiqué ci-dessus au sous-paragraphe 5.10.1.1.
- b) 4006 ;
- 7.19.1.5 Conditions générales 2035 ;
- 7.19.1.6 Annexe A, Services de conférence et services assistés par opérateur - EDT général ;
- 7.19.1.7 Annexe B, Services de conférence et services assistés par opérateur - EDT audio/web ;
- 7.19.1.8 Annexe C, Conférences et services d'assistance par opérateur - EDT SAO ;
- 7.19.1.9 Annexe D, Liste de vérification des exigences de sécurité (LVERS) ;
- 7.19.1.10 Annexe E, tableau des prix (catalogue des services) ;
- 7.19.1.11 Annexe F, SCAO Obligations de sécurité pour FSI ;
- 7.19.1.12 Annexe G, ISCA Formulaire à l'intention des fournisseurs ;
- 7.19.1.13 Appendice 1 de l'annexe A, Glossaire ;
- 7.19.1.14 Appendice 2 de l'annexe A, Fichier de facturation électronique ;
- 7.19.1.15 Appendice 3 de l'annexe A, Exigences de sécurité ;
- 7.19.1.16 Appendice 1 de l'annexe E, Caractéristiques et fonctions facultatives ; (pour une utilisation future, si nécessaire)
- 7.19.1.17 Appendice 1 de l'annexe G, Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement
- 7.19.1.18 L'offre du contractant datée de ____ (À INSCRIRE À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT), telle que modifiée, sans inclure les conditions de licence de l'éditeur de logiciels qui peuvent être incluses dans l'offre, ni les dispositions de l'offre relatives aux limitations de responsabilité, ni les conditions incorporées par référence (y compris par le biais d'un lien Internet) dans l'offre.
- 7.20 Exigences en matière d'assurance**
- 7.20.1 Clause G1005C du guide des CUA (portant la plus récente à la date d'attribution du contrat ou avant) - Exigences en matière d'assurance
- 7.21 Traduction de Limitation de responsabilité**
- 7.21.1 Le présent article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace la section des Conditions générales intitulée " Responsabilité ". Toute référence dans cet article aux dommages causés par l'entrepreneur inclut également les dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, agents et représentants, et leurs employés. Cet article s'applique indépendamment du fait que la réclamation soit fondée sur un contrat, un délit ou une autre cause d'action. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne l'exécution ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas décrits dans le présent article et dans tout article du contrat prévoyant des

dommages-intérêts liquidés. L'entrepreneur n'est responsable des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs que dans la mesure décrite dans cet article, même s'il a été informé de la possibilité de ces dommages.

7.21.2 Responsabilité civile de première partie :

- 7.21.2.1 L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages subis par le Canada, y compris les dommages indirects, spéciaux ou consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui ont trait à ce qui suit :
- 7.21.2.1.1 Toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur enfreint la section des Conditions générales intitulée " Violation de la propriété intellectuelle et redevances " ;
- 7.21.2.1.2 Des blessures physiques, y compris la mort.
- 7.21.2.2 L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou le défaut d'exécution du contrat et qui touchent des biens réels ou des biens personnels tangibles dont le Canada est propriétaire, détenteur ou occupant.
- 7.21.2.3 Chacune des Parties est responsable de tous les dommages directs résultant de sa violation de la confidentialité dans le cadre du Contrat. Chacune des Parties est également responsable de tous les dommages indirects, spéciaux ou consécutifs résultant de la divulgation non autorisée des secrets commerciaux de l'autre Partie (ou des secrets commerciaux d'un tiers fournis par une Partie à une autre dans le cadre du Contrat) relatifs aux technologies de l'information.
- 7.21.2.4 L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs liés à toute charge ou réclamation relative à toute partie des travaux pour laquelle le Canada a effectué un paiement. Ceci ne s'applique pas aux charges ou aux réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, qui sont traitées au sous-paragraphe 7.21.2.1 ci-dessus.
- 7.21.2.5 L'entrepreneur est également responsable de tout autre dommage direct causé au Canada par l'entrepreneur en rapport avec le contrat, notamment :
- 7.21.2.5.1 toute violation des obligations de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du montant total payé par le Canada (y compris les taxes applicables) pour les biens et services touchés par la violation de la garantie ; et
- 7.21.2.5.2 tous les autres dommages directs, y compris tous les coûts directs identifiables pour le Canada associés au réapprovisionnement des travaux par une autre partie si le contrat est résilié en tout ou en partie pour manquement, jusqu'à un maximum global pour ce sous-article concernant les " autres dommages directs " de 0,25 fois le coût total estimé (c'est-à-dire le montant en dollars indiqué sur la première page du contrat dans la case intitulée " Coût total estimé ") ou 2 000 000 \$, selon le montant le plus élevé.
- 7.21.2.6 Dans tous les cas, la responsabilité totale du contractant en vertu du présent sous-article 7.21.2.5.2 ne dépassera pas le coût total estimé (tel que défini ci-dessus) du contrat. [Note aux soumissionnaires : Les références croisées seront mises à jour au moment de l'attribution du contrat, puisque le contrat ne sera plus la partie 5 d'un document plus vaste.]
- 7.21.2.7 Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite de la négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de

l'entrepreneur est, à ses propres frais, de restaurer les dossiers et les données du Canada en utilisant la plus récente sauvegarde conservée par le Canada. Le Canada est responsable du maintien d'une sauvegarde adéquate de ses dossiers et données.

7.21.3 Réclamations de tiers :

7.21.3.1 Les parties ne sont responsables l'une envers l'autre des dommages causés aux tiers que dans la mesure décrite ici :

7.21.3.1.1 Qu'un tiers fasse ou non une réclamation contre le Canada ou l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à un tiers en rapport avec le contrat, conformément à une entente de règlement ou à la décision finale d'un tribunal compétent, lorsque le tribunal détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera le montant fixé dans l'accord de règlement ou déterminé par le tribunal comme étant la part de la Partie dans les dommages causés au tiers. Aucune entente de règlement ne lie une partie à moins que son représentant autorisé n'ait approuvé l'entente par écrit.

7.21.3.1.2 Si le Canada est tenu, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, de payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, ce dernier doit rembourser au Canada le montant finalement déterminé par un tribunal compétent comme étant la part de l'entrepreneur dans les dommages causés au tiers. Toutefois, malgré le sous-article 7.21.3.1, en ce qui concerne les dommages spéciaux, indirects et consécutifs de tiers couverts par le présent article, l'entrepreneur n'est tenu de rembourser au Canada que sa part des dommages que le Canada est tenu par un tribunal de payer à un tiers en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire liée à la violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ; à une blessure physique d'un tiers, y compris le décès ; à des dommages affectant les biens réels ou personnels tangibles d'un tiers ; à des privilèges ou à des charges sur toute partie des travaux ; ou à une violation de la confidentialité.

7.22 Processus de commande de services

7.22.1 **Fourniture de services** : Chaque fois qu'il reçoit une demande de service d'un client, l'entrepreneur s'engage à fournir les services d'audio/web et de conférence assistée par un opérateur commandés, conformément aux modalités et aux prix énoncés dans le contrat (les "services"). Peu importe le moment où une demande de service est émise, toutes les demandes de service se terminent automatiquement le dernier jour de la période contractuelle, et le Canada n'est pas tenu d'annuler une demande de service à la fin de la période contractuelle.

7.22.2 **Date de livraison** : L'entrepreneur doit fournir les services dans les délais indiqués dans les demandes de service.

7.23 Accès aux biens et installations du Canada

7.23.1 Les biens, les installations, l'équipement, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur souhaite avoir accès à l'un de ces éléments, il doit en faire la demande au responsable technique.

Sauf indication expresse dans le contrat, le Canada n'est pas tenu de fournir ces éléments à l'entrepreneur. Si le Canada décide, à sa discrétion, de mettre ses biens, ses installations, son équipement, sa documentation ou son personnel à la disposition de l'entrepreneur pour l'exécution des travaux, le Canada peut exiger un ajustement de la base de paiement et des exigences supplémentaires en matière de sécurité peuvent s'appliquer.

7.24 Sauvegarde des informations personnelles

- 7.24.1 Dans la mesure où des renseignements personnels sont stockés dans les systèmes de l'entrepreneur ou que l'entrepreneur est tenu de traiter (recueillir, conserver, utiliser, divulguer et éliminer) des renseignements personnels ou des dossiers, l'entrepreneur doit protéger les renseignements personnels en tout temps en prenant toutes les mesures de sécurité administratives, physiques et techniques nécessaires pour assurer et protéger leur disponibilité, leur intégrité et leur confidentialité. Ces mesures doivent être approuvées par le Canada. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum, faire ce qui suit :
- 7.24.1.1 Stocker les informations personnelles sous forme électronique et mettre en place des contrôles d'accès adéquats pour l'accès au système ou à la base de données dans lesquels les informations personnelles sont stockées, conformément aux exigences de sécurité définies dans le présent contrat ;
 - 7.24.1.2 Restreindre l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers en veillant à ce que les mots de passe ou autres contrôles d'accès ne soient fournis qu'aux personnes qui doivent avoir accès aux renseignements personnels afin d'exécuter le travail ;
 - 7.24.1.3 S'assurer que les employés qui ont accès au système ont obtenu la cote de sécurité appropriée, tel que spécifié par le Canada, conformément aux dispositions de l'annexe D - Liste de contrôle des exigences de sécurité
 - 7.24.1.4 Protéger les renseignements personnels transmis, traités ou stockés par l'entrepreneur d'une manière adaptée à la sensibilité des renseignements personnels ;
 - 7.24.1.5 Mettre en œuvre toute mesure raisonnable de sécurité ou de protection demandée par le Canada de temps à autre, sous la forme d'une demande de changement (DC), le cas échéant ; et
 - 7.24.1.6 informer immédiatement l'autorité contractante de toute violation de la vie privée et de la sécurité ; par exemple, chaque fois qu'une personne non autorisée accède à des renseignements personnels.
- 7.24.2 Les obligations de l'entrepreneur en matière de protection des renseignements personnels se poursuivent même après l'achèvement ou la résiliation du contrat, dans la mesure où la loi l'exige.
- 7.24.3 L'entrepreneur doit fournir une liste de tous les endroits où des copies papier des renseignements personnels sont stockées.
- 7.24.4 Sur demande, l'entrepreneur doit fournir une liste de toutes les personnes à qui il a accordé l'accès aux renseignements personnels ou aux dossiers, ainsi que leur niveau d'habilitation de sécurité.

7.25 Propriété et souveraineté des données

- 7.25.1 Le Canada n'accorde à l'entrepreneur aucun droit et aucun accès aux données du SCAO à quelque moment que ce soit. Les services ne sont destinés qu'au transport, au traitement et au stockage des données du SCAO. De plus, l'entrepreneur convient qu'il lui est strictement interdit d'accéder aux données du SCAO, ou de permettre à un tiers d'accéder

aux données du SCAO, en tout temps, sauf avec le consentement écrit de l'autorité contractante.

- 7.25.2 L'Entrepreneur reconnaît que les Données du Canada comprennent des informations confidentielles et sensibles, y compris, sans s'y limiter, des secrets confidentiels et commerciaux de tiers, des informations personnelles et privées de personnes, des informations confidentielles, des informations classifiées et protégées, et d'autres informations sensibles et qu'une tierce partie accédant aux Données du Canada pourrait affecter, entre autres, l'intérêt national et la sécurité nationale du Canada.
- 7.25.3 Pendant toute la durée du contrat, l'entrepreneur doit mettre en œuvre et suivre des processus et des contrôles qui préservent l'intégrité, la confidentialité et l'exactitude de toutes les informations, données et métadonnées, quel que soit leur format. Cela s'applique à tous les renseignements, données et métadonnées en la possession de l'entrepreneur ou sous sa garde ou son contrôle, si ces renseignements, données ou métadonnées sont générés ou acquis en vertu des responsabilités et obligations de l'entrepreneur en vertu du contrat ou en découlent de toute autre manière. L'entrepreneur reconnaît que cela est nécessaire pour que le Canada puisse se fier à l'information, aux données et aux métadonnées et pour que le Canada puisse respecter ses propres obligations légales, y compris les obligations statutaires. Cela est également nécessaire pour s'assurer que l'information, les données et les métadonnées peuvent être utilisées comme preuve convaincante dans un tribunal.
- 7.25.4 L'entrepreneur doit, dans toute la mesure où la loi le permet, coopérer pleinement avec le Canada et aider le Canada à répondre aux demandes d'accès à l'information, à enquêter sur les plaintes, à enquêter sur les questions réglementaires ou criminelles et à intenter des poursuites. Cela comprend le fait de permettre au Canada d'effectuer des vérifications et des inspections de sécurité et de fournir au Canada les renseignements (p. ex., documentation, description de la protection des données, architecture des données et descriptions de la sécurité) que le Canada peut exiger dans les 5 JTGF suivant une demande du Canada.
- 7.25.5 Nonobstant tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne doit pas sous-traiter (y compris à une société affiliée) toute fonction qui implique de donner à un sous-traitant l'accès à des données relatives au contrat, à moins que le Canada n'y consente au préalable par écrit.

7.26 Exigences en matière de rapports

- 7.26.1 L'entrepreneur doit fournir les rapports conformément au format, dans les délais requis et en utilisant les moyens détaillés dans l'annexe A, le cahier des charges général pour les services de conférence et d'assistance par opérateur (SCAO).

7.27 Approbation des communications

- 7.27.1 À l'exception de l'information que l'entrepreneur est tenu de rendre disponible en vertu des lois ou des règlements sur les valeurs mobilières, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de l'autorité contractante avant de publier toute déclaration publique liée à l'attribution du contrat. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir une ébauche de l'annonce pour examen et approbation par SPC.

7.28 Déclarations et garanties

- 7.28.1 L'entrepreneur a fait des déclarations concernant son expérience et son expertise dans sa soumission qui ont mené à l'attribution du contrat. L'entrepreneur déclare et garantit que toutes ces déclarations sont vraies et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces déclarations pour attribuer le contrat. L'entrepreneur déclare et garantit également qu'il a,

et que toutes ses ressources et tous ses sous-traitants qui exécutent les travaux ont, et auront en tout temps pendant la durée du contrat, les compétences, les qualifications, l'expertise et l'expérience nécessaires pour exécuter et gérer les travaux conformément au contrat, et que l'entrepreneur (et toutes les ressources ou tous les sous-traitants auxquels il fait appel) a déjà exécuté des services semblables pour d'autres clients.

7.28.2 L'entrepreneur déclare et garantit que, en plus de satisfaire aux exigences du présent contrat, il fournira les services d'une manière conforme aux normes générales de l'industrie raisonnablement applicables à la prestation de ces services. Dans la mesure où la prestation des services n'est pas conforme au contrat dans des conditions normales d'utilisation et de circonstances, l'entrepreneur accepte d'apporter les ajustements nécessaires pour que les services soient conformes au contrat dans un délai de 20 JTGF.

7.29 Processus continu d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

7.29.1 Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement : Les parties reconnaissent qu'une évaluation du processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement était un élément clé du processus d'approvisionnement qui a abouti à l'attribution du présent contrat. Dans le cadre de ce processus d'évaluation, le Canada a évalué les renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (RSCA) de l'entrepreneur sans identifier de problèmes de sécurité. Le RSCA suivant a été soumis : <inclure tout ce qui est applicable>

7.29.1.1 une liste de produits informatiques ;

7.29.1.2 une liste de sous-traitants ; et

7.29.1.3 diagramme(s) de réseau.

Ce RSCA est inclus en tant qu'annexe G. Les parties reconnaissent également que la sécurité est une considération essentielle pour le Canada en ce qui concerne le présent contrat et qu'une évaluation continue du RSCA sera requise pendant toute la durée du contrat. Cet article régit ce processus.

7.29.2 **Évaluation du nouveau RSCA** : pendant la durée du contrat, le contractant peut être amené à modifier les informations SCSJ contenues dans l'annexe G. À cet égard :

7.29.2.1 L'entrepreneur, à compter de l'attribution du contrat, doit réviser son RSCA au moins une fois par mois pour montrer toutes les modifications apportées, ainsi que toutes les suppressions et tous les ajouts au RSCA qui affectent les services en vertu du contrat (y compris les produits déployés par ses sous-traitants) au cours de cette période. La liste doit être marquée pour montrer les modifications apportées au cours de la période applicable. Si aucun changement n'a été apporté au cours du mois de rapport, l'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit que la liste existante demeure inchangée.

7.29.2.2 L'entrepreneur convient que, pendant la durée du contrat, il fournira périodiquement (au moins une fois par an) à l'autorité contractante des mises à jour concernant les nouveaux produits à venir qu'il prévoit de déployer dans le cadre des travaux (par exemple, au fur et à mesure qu'il développe sa « feuille de route technologique » ou projets similaires). Cela permettra au Canada d'évaluer ces produits à l'avance afin que tout problème de sécurité puisse être identifié avant que les produits ne soient déployés dans le cadre des services fournis en vertu du contrat. Le Canada s'efforcera d'évaluer les nouveaux produits proposés dans les 30 jours civils, bien que des listes de produits plus longues puissent prendre plus de temps.

7.29.2.3 Le Canada se réserve le droit d'effectuer une évaluation de sécurité complète et indépendante de tous les nouveaux RSCA. L'entrepreneur doit, à la demande de

l'autorité contractante, fournir toute information dont le Canada a besoin pour effectuer son évaluation.

- 7.29.2.4 Canada may use any government resources or consultants to conduct the assessment and may contact third parties to obtain further information. Canada may use any information, whether it is provided by the Contractor or comes from another source, that Canada considers advisable to conduct a comprehensive assessment of any proposed new SCSi.

7.29.3 Identification de nouvelles vulnérabilités de sécurité dans SCSi déjà évaluées par le Canada :

- 7.29.3.1 L'entrepreneur doit fournir au Canada des renseignements opportuns sur toute vulnérabilité dont il prend connaissance dans l'exécution des travaux, y compris toute faiblesse ou lacune de conception relevée dans tout produit utilisé pour fournir des services qui permettrait à une personne non autorisée de compromettre l'intégrité, la confidentialité, contrôles d'accès, disponibilité, cohérence ou mécanisme d'audit du système ou des données et applications qu'il héberge.
- 7.29.3.2 L'entrepreneur reconnaît que la nature de la technologie de l'information est telle que de nouvelles vulnérabilités, y compris des vulnérabilités de sécurité, sont constamment identifiées et, ce faisant, de nouvelles vulnérabilités de sécurité peuvent être identifiées dans RSCA qui ont déjà fait l'objet d'une évaluation RSCA et évaluées sans souci de sécurité par le Canada, soit pendant le processus d'approvisionnement, soit plus tard pendant la durée du contrat.

7.29.4 Résolution des problèmes de sécurité :

- 7.29.4.1 Si le Canada avise l'entrepreneur de problèmes de sécurité concernant un produit qui n'a pas encore été déployé, l'entrepreneur convient de ne pas le déployer dans le cadre du présent contrat sans le consentement écrit de l'autorité contractante.
- 7.29.4.2 À tout moment pendant la durée du contrat, si le Canada avise l'entrepreneur que, à son avis, un produit utilisé dans la solution de l'entrepreneur (y compris l'utilisation par un sous-traitant) a été évalué comme ayant le potentiel de compromettre ou d'être utilisé pour compromettre la sécurité de l'équipement, du micrologiciel, du logiciel, des systèmes ou de l'information du Canada, l'entrepreneur doit :
- 7.29.4.2.1 Fournir au Canada tout autre renseignement demandé par l'autorité contractante afin que le Canada puisse effectuer une évaluation complète ;
- 7.29.4.2.2 À la demande du pouvoir adjudicateur, proposer un plan d'atténuation (y compris un calendrier), dans les 10 JTGf, tel que la migration vers un produit alternatif. L'autorité contractante avisera l'entrepreneur par écrit si le Canada approuve le plan d'atténuation, ou fournira autrement des commentaires sur les préoccupations ou les lacunes du plan d'atténuation ; et
- 7.29.4.2.3 mettre en œuvre le plan d'atténuation approuvé par le Canada.
- 7.29.4.2.4 Ce processus s'applique à la fois aux nouveaux produits et aux produits qui ont déjà été évalués dans le cadre de l'évaluation du processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement par le Canada, mais pour lesquels de nouvelles vulnérabilités de sécurité ont depuis été identifiées.

7.29.4.3 Malgré le sous-article précédent, si le Canada détermine, à sa discrétion, que le problème de sécurité identifié représente une menace à la sécurité nationale qui est à la fois grave et imminente, l'autorité contractante peut exiger que l'entrepreneur cesse immédiatement de déployer le ou les produits identifiés dans le Travailler. Pour les produits qui ont déjà été déployés, l'entrepreneur doit identifier et/ou retirer (selon les exigences de l'autorité contractante) le ou les produits des travaux selon un calendrier déterminé par le Canada. Toutefois, avant de prendre une décision définitive à cet égard, le Canada donnera à l'entrepreneur la possibilité de présenter des observations dans les 48 heures suivant la réception de l'avis de l'autorité contractante. L'entrepreneur peut proposer, par exemple, des mesures d'atténuation à l'examen du Canada. Le Canada prendra alors une décision finale.

7.29.5 Implications financières :

7.29.5.1 Toute incidence financière liée à une demande du Canada de cesser de déployer ou de retirer un produit ou des produits en particulier sera examinée et négociée de bonne foi par les parties au cas par cas et pourra faire l'objet d'une modification au contrat, toutefois, malgré de telles négociations, l'entrepreneur doit cesser de déployer et/ou retirer le(s) produit(s) tel qu'exigé par le Canada. Les négociations se poursuivront ensuite séparément. Les parties conviennent qu'au minimum, les facteurs suivants seront pris en compte dans leurs négociations, selon le cas :

- 7.29.5.1.1 En ce qui concerne les produits déjà évalués sans problème de sécurité par le Canada conformément à une évaluation RSCA, une preuve de l'entrepreneur indiquant depuis combien de temps il possède le produit ;
- 7.29.5.1.2 I.En ce qui concerne les nouveaux produits, que l'entrepreneur ait été ou non raisonnablement en mesure de fournir un préavis au Canada concernant l'utilisation du nouveau produit dans le cadre des travaux ;
- 7.29.5.1.3 La preuve de l'entrepreneur du montant qu'il a payé pour le produit, ainsi que tout montant que l'entrepreneur a prépayé ou s'est engagé à payer en ce qui concerne la maintenance et l'assistance de ce produit ;
- 7.29.5.1.4 La durée de vie normale du produit ;
- 7.29.5.1.5 Toute « fin de vie » ou autre annonce du fabricant du produit indiquant que le produit est ou ne sera plus pris en charge ;
- 7.29.5.1.6 La durée de vie normale du produit de remplacement proposé ;
- 7.29.5.1.7 Le temps restant dans la période contractuelle ;
- 7.29.5.1.8 Si le produit existant ou le produit de remplacement est ou sera utilisé exclusivement pour le Canada ou si le produit est également utilisé pour fournir des services à d'autres clients de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants ;
- 7.29.5.1.9 Si le produit remplacé peut ou non être redéployé vers d'autres clients ;
- 7.29.5.1.10 Toute formation requise pour le personnel de l'entrepreneur en ce qui concerne l'installation, la configuration et la maintenance des produits de remplacement, à condition que l'entrepreneur puisse

démontrer que son personnel n'aurait autrement pas besoin de cette formation ;

7.29.5.1.11 Tous les coûts de développement nécessaires à l'entrepreneur pour intégrer les produits de remplacement dans les systèmes d'exploitation, d'administration et de gestion, si les produits de remplacement sont des produits qui ne sont autrement déployés nulle part dans le cadre des travaux ; et

7.29.5.1.12 L'impact du changement sur le Canada, y compris le nombre et le type de ressources nécessaires et le temps nécessaire à la migration.

7.29.5.2 De plus, à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit soumettre une ventilation détaillée des coûts une fois que les travaux visant à résoudre un problème de sécurité identifié en vertu du présent article ont été achevés. La ventilation des coûts doit contenir une liste détaillée de tous les éléments de coût applicables liés aux travaux requis par l'autorité contractante et doit être signée et certifiée exacte par l'agent financier le plus haut placé de l'entrepreneur, sauf indication contraire par écrit de l'autorité contractante. Le Canada doit considérer que les renseignements à l'appui sont suffisamment détaillés pour chaque élément de coût pour permettre une vérification complète. En aucun cas, le remboursement des dépenses de l'entrepreneur (ou de l'un de ses sous-traitants) ne dépassera les débours démontrés directement attribuables à l'exigence du Canada de cesser de déployer ou de retirer un produit ou des produits particuliers.

7.29.5.3 Malgré les autres dispositions du présent article, si l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants déploie de nouveaux produits dont le Canada a déjà indiqué à l'entrepreneur qu'ils font l'objet de préoccupations en matière de sécurité dans le cadre des travaux, le Canada peut exiger que l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants cessent immédiatement de déployer ou de supprimer ce produit. Dans de tels cas, tous les coûts associés à la conformité aux exigences du Canada seront assumés par l'entrepreneur et/ou le sous-traitant, tel que négocié entre eux. Le Canada ne sera pas responsable de ces coûts.

7.29.6 **Général :**

7.29.6.1 Le processus décrit dans cet article peut s'appliquer à un seul produit, à un ensemble de produits ou à tous les produits fabriqués ou distribués par un fournisseur particulier.

7.29.6.2 Le processus décrit dans cet article s'applique également aux sous-traitants. En ce qui concerne les répercussions sur les coûts, le Canada reconnaît que les considérations de coût concernant les préoccupations concernant les sous-traitants (par opposition aux produits) peuvent être différentes et peuvent inclure des facteurs tels que la disponibilité d'autres sous-traitants pour effectuer les travaux.

7.29.6.3 Tout niveau de service qui n'est pas atteint en raison d'une transition vers un nouveau produit ou sous-traitant requis par le Canada en vertu du présent article ne déclenchera pas de crédit de service, et une défaillance à cet égard ne sera pas prise en considération pour les calculs métriques globaux, à condition que l'entrepreneur met en œuvre les changements nécessaires conformément au plan de migration approuvé par le Canada ou procède immédiatement à la mise en œuvre des exigences du Canada si le Canada a déterminé que la menace à la sécurité nationale est à la fois grave et imminente.

- 7.29.6.4 Si l'entrepreneur apprend qu'un sous-traitant déploie des produits sujets à des problèmes de sécurité en rapport avec les travaux, l'entrepreneur doit immédiatement en aviser l'autorité contractante et l'autorité technique et l'entrepreneur doit faire respecter les termes de son contrat avec son sous-traitant.
- 7.29.6.5 Toute décision prise par le Canada constituera une décision à l'égard d'un produit ou d'un sous-traitant spécifique et de son utilisation proposée en vertu du présent contrat, et ne signifie pas que le même produit ou sous-traitant serait nécessairement évalué de la même manière s'il était proposé d'être utilisé pour un autre but ou dans un autre contexte.

7.30 **Sous-traitance**

- 7.30.1 Malgré les conditions générales, aucun des travaux ne peut être sous-traité (même à une société affiliée de l'entrepreneur) sans le consentement préalable et écrit de l'autorité contractante. Afin d'obtenir le consentement de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :
- 7.30.1.1 Le nom du sous-traitant ;
- 7.30.1.2 La partie de l'ouvrage qui doit être exécutée par le sous-traitant ;
- 7.30.1.3 L'enquête sur l'organisation désignée ou le niveau d'habilitation de sécurité de l'installation (FSI) du sous-traitant ;
- 7.30.1.4 La date de naissance, le nom complet et la cote de sécurité des personnes employées par le sous-traitant qui devront avoir accès aux installations du Canada ;
- 7.30.1.5 La sous-SRCL remplie et signée par le responsable de la sécurité de l'entreprise de l'entrepreneur pour l'achèvement de la DSIC ; et
- 7.30.1.6 toute autre information requise par l'autorité contractante.
- 7.30.2 Aux fins du présent article, un "sous-traitant" ne comprend pas un fournisseur qui traite avec l'entrepreneur sans lien de dépendance et dont le seul rôle est de fournir des télécommunications ou d'autres équipements ou logiciels qui seront utilisés par l'entrepreneur pour fournir des services, y compris si l'équipement sera installé dans l'épine dorsale ou l'infrastructure de l'entrepreneur.

7.31 **Changement de contrôle**

- 7.31.1 À tout moment pendant la durée du contrat, si l'autorité contractante le demande, l'entrepreneur doit fournir au Canada :
- 7.31.1.1 Un organigramme de l'entrepreneur indiquant toutes les sociétés et partenariats liés ; aux fins du présent sous-article, une société ou un partenariat sera considéré comme lié à une autre entité si :
- 7.31.1.1.1 Ils sont des "personnes liées" ou des "personnes affiliées" selon la *Loi canadienne de l'impôt sur le revenu* ;
- 7.31.1.1.2 Les entités ont eu ou ont eu, au cours des deux années précédant la demande d'informations, une relation fiduciaire l'une avec l'autre (que ce soit en raison d'un accord d'agence ou de toute autre forme de relation fiduciaire) ; ou
- 7.31.1.1.3 les entités ont par ailleurs un lien de dépendance entre elles, ou chacune d'entre elles a un lien de dépendance avec le même tiers.

7.31.1.2 Une liste de tous les actionnaires de l'entrepreneur ; si l'entrepreneur est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère ou société de personnes mère, jusqu'au propriétaire ultime ; en ce qui concerne toute société cotée en bourse, le Canada prévoit que les circonstances dans lesquelles il exigerait une liste complète des actionnaires seraient inhabituelles et que toute demande du Canada pour une liste des actionnaires d'une société cotée en bourse serait normalement limitée à une liste des actionnaires qui détiennent au moins 1 % des actions avec droit de vote ;

7.31.1.3 Une liste de tous les administrateurs et dirigeants de l'entrepreneur, avec l'adresse personnelle, la date de naissance, le lieu de naissance et la ou les citoyennetés de chaque personne ; si l'entrepreneur est une filiale, ces renseignements doivent être fournis pour chaque société mère ou société de personnes mère, jusqu'au propriétaire ultime ; et

7.31.1.4 toute autre information relative à la propriété et au contrôle qui pourrait être demandée par le Canada.

À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit également fournir ces renseignements concernant ses sous-traitants. Toutefois, si un sous-traitant considère que ces renseignements sont confidentiels, l'entrepreneur peut s'acquitter de son obligation en demandant au sous-traitant de soumettre les renseignements directement à l'autorité contractante. Que l'information soit soumise par l'entrepreneur ou par un sous-traitant, le Canada accepte de traiter cette information conformément au paragraphe 22(3) des Conditions générales 2035 (Conditions générales - Complexité accrue - Services), à condition que l'information soit marquée comme étant confidentielle ou exclusive.

7.31.2 L'entrepreneur doit informer par écrit l'autorité contractante de ce qui suit :

7.31.2.1 Tout changement de contrôle au sein du contractant lui-même ;

7.31.2.2 Tout changement de contrôle dans toute société mère ou société de personnes mère du contractant, jusqu'au propriétaire ultime ; et

7.31.2.3 tout changement de contrôle d'un sous-traitant qui exécute une partie des travaux (y compris tout changement de contrôle d'une société mère ou d'une société de personnes mère du sous-traitant, jusqu'au propriétaire ultime).

7.31.3 L'entrepreneur doit fournir cet avis au plus tard 10 JTGF après tout changement de contrôle (ou, dans le cas d'un sous-traitant, dans les 15 JTGF après tout changement de contrôle). Dans la mesure du possible, le Canada demande à l'entrepreneur de donner un préavis de tout changement de contrôle proposé.

7.31.4 Dans cet article, un "changement de contrôle" comprend, sans s'y limiter, un changement direct ou indirect du contrôle effectif de la société ou du partenariat, qu'il résulte d'une vente, d'une mise en gage ou d'une autre disposition des actions (ou de toute forme de parts de partenariat) par tout autre moyen. Dans le cas d'un entrepreneur ou d'un sous-traitant d'une coentreprise, cela s'applique à un changement de contrôle de l'un des membres de la société ou du partenariat de la coentreprise. Dans le cas d'un entrepreneur ou d'un sous-traitant qui est une société en nom collectif ou une société en commandite, cette exigence s'applique également à toute société ou société en commandite qui est un associé.

7.31.5 Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant l'entrepreneur (soit l'entrepreneur lui-même ou l'une de ses sociétés mères, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada peut résilier le contrat " sans égard à la faute " en donnant un avis à l'entrepreneur dans les 90 jours suivant la réception de l'avis de l'entrepreneur concernant le changement de contrôle. Le

Canada ne sera pas tenu de fournir les raisons pour lesquelles il a résilié le contrat relativement au changement de contrôle, si le Canada détermine, à sa discrétion, que la divulgation de ces raisons pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale.

- 7.31.6 Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant un sous-traitant (soit le sous-traitant lui-même ou l'une de ses sociétés mères, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada avisera l'entrepreneur par écrit de sa décision. Le Canada ne sera pas tenu de fournir les raisons de sa décision, si le Canada détermine, à sa discrétion, que la divulgation de ces raisons pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale. L'entrepreneur doit, dans les 90 jours suivant la réception de la décision du Canada, prendre des dispositions pour qu'un autre sous-traitant, acceptable pour le Canada, exécute la partie des travaux exécutée par le sous-traitant existant (ou l'entrepreneur doit exécuter lui-même cette partie des travaux). Si l'entrepreneur ne le fait pas dans ce délai, le Canada aura le droit de résilier le contrat " sans égard à la faute " en donnant un avis à l'entrepreneur dans les 180 jours suivant la réception de l'avis original de l'entrepreneur concernant le changement de contrôle.
- 7.31.7 Dans cet article, la résiliation "sans faute" signifie qu'aucune des parties ne sera responsable envers l'autre en ce qui concerne le changement de contrôle ou la résiliation qui en résulte, et que le Canada ne sera responsable que du paiement des services reçus jusqu'à la date effective de la résiliation.
- 7.31.8 Malgré ce qui précède, le droit du Canada de résilier le contrat " sans égard à la faute " ne s'applique pas aux circonstances dans lesquelles il y a une réorganisation interne qui n'affecte pas la propriété de la société mère ou de la société de personnes mère ultime de l'entrepreneur ou du sous-traitant, selon le cas ; c'est-à-dire que le Canada n'a pas le droit de résilier le contrat en vertu du présent article lorsque l'entrepreneur ou le sous-traitant continue, en tout temps, d'être contrôlé, directement ou indirectement, par le même propriétaire ultime. Toutefois, dans un tel cas, les exigences en matière d'avis prévues au présent article s'appliquent toujours.
- 7.32 **Exigences en matière d'accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC)**
- 7.32.1 Documents électroniques
- 7.32.1.1 Tous les documents électroniques non-Web (par exemple PDF, Microsoft Word et PowerPoint) doivent être dans un format accessible conforme à la clause 10 de la norme EN 301 549 (2018), comme détaillé dans l'annexe intitulée " Exigences d'accessibilité aux TIC ". Les documents électroniques comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :
- 7.32.1.1.1 Rapports
- 7.32.1.1.2 Communication par courriel avec les employés du SPC
- 7.32.1.1.3 Documents énumérés dans l'énoncé des travaux
- 7.32.1.1.4 Documents ad-hoc demandés par le SPC
- 7.32.1.2 Lorsque le marché public comprend une annexe avec un ensemble limité d'exigences en matière d'accessibilité, et que la solution proposée par le fournisseur comprend d'autres éléments TIC qui ne sont pas inclus dans les clauses énumérées, le fournisseur sera tenu de respecter toutes les exigences pertinentes en matière d'accessibilité de la norme EN 301 549 (2018), qui comprend les clauses 5 à 13.
- 7.32.2 Conseils pour la création de documents accessibles

7.32.2.1 Pour obtenir des conseils pratiques sur la création de documents accessibles, reportez-vous à ces guides de documents accessibles, détaillés dans l'annexe intitulée "Exigences en matière d'accessibilité des TIC".

7.32.3 Formats multiples

7.32.3.1 Lorsque les documents sont fournis dans plus d'un format (par exemple, un rapport fourni à la fois en format PDF et Excel), au moins l'un d'entre eux doit être accessible, comme indiqué dans l'annexe intitulée "Exigences en matière d'accessibilité des TIC". La version accessible doit fournir des informations équivalentes à celles de la version inaccessible. Un avis doit être affiché indiquant quel format est accessible.

7.32.4 Documents imprimés

7.32.4.1 Les documents imprimés fournis aux employés du SPC doivent respecter les exigences pertinentes des documents électroniques, y compris, mais sans s'y limiter, le contraste du texte et l'utilisation de la couleur. Pour des conseils pratiques, voir les conseils d'accessibilité pour les documents imprimés ci-dessous :

7.32.4.2 Ces directives sont fondées sur les "directives d'accessibilité en langage clair" élaborées par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA).

7.32.4.2.1 Contraste

7.32.4.2.1.1 Utilisez des couleurs très contrastées pour le texte et le fond. De bons exemples sont un texte noir ou bleu foncé sur un fond blanc ou jaune, ou un texte blanc ou jaune sur un fond noir ou bleu foncé.

7.32.4.2.2 Type de couleur

7.32.4.2.2.1 Les documents imprimés sont plus lisibles en noir et blanc. Limitez le texte en couleur à des éléments tels que les titres, les gros titres ou les éléments mis en évidence.

7.32.4.2.3 Taille du point

7.32.4.2.3.1 Plus c'est gros, mieux c'est. Veillez à ce que votre texte soit de grande taille, de préférence entre 12 et 18 points, selon la police. (La taille des points varie d'une police à l'autre.) Les personnes malvoyantes peuvent être capables de lire de gros caractères, mais pas un texte très petit.

7.32.4.2.4 L'interlignage

7.32.4.2.4.1 L'interlignage est l'espace entre les lignes de texte et doit être supérieur d'au moins 25 à 30 % à la taille du point. Cet espace permet aux lecteurs de passer plus facilement à la ligne de texte suivante. En revanche, un espace trop important rend les caractères plus difficiles à lire. Les caractères plus lourds nécessitent un espacement légèrement supérieur.

7.32.4.2.5 Famille et style de police

7.32.4.2.5.1 Évitez les polices compliquées ou décoratives. Choisissez des polices standard sans empattement avec des caractères majuscules et minuscules facilement reconnaissables. Arial et Verdana sont de bons choix.

7.32.4.2.6 Lourdeur de la police

7.32.4.2.6.1 Utilisez des polices de caractères moyennement lourdes et évitez les caractères légers aux traits fins. Pour mettre en valeur un mot ou un passage, utilisez une police grasse ou lourde. Les italiques ou les majuscules ne sont pas recommandés.

7.32.4.2.7 Espacement des lettres

7.32.4.2.7.1 N'encombrez pas votre texte : gardez un large espace entre les lettres. L'espacement par défaut dans votre logiciel Microsoft Word doit être une distance appropriée.

7.32.4.2.8 Finition du papier

7.32.4.2.8.1 Utilisez une finition mate ou non brillante pour réduire les reflets.

7.32.4.2.9 Pour réduire les distractions, évitez d'utiliser des filigranes ou des arrière-plans compliqués.

7.32.4.2.10 Design épuré et simplicité

7.32.4.2.10.1 Utilisez des couleurs, des tailles et des formes distinctives sur les couvertures des matériaux pour les rendre plus faciles à distinguer.

7.32.4.2.11 Pour assurer l'égalité d'accès aux personnes incapables de lire les imprimés, des versions électroniques accessibles doivent être disponibles et offrir un contenu équivalent à celui des documents imprimés. Pour obtenir d'autres guides, ressources et outils créés par des employés de la fonction publique fédérale pour promouvoir l'accessibilité numérique, les titulaires d'arrangements en matière d'approvisionnement peuvent consulter la page Web suivante : <https://a11y.canada.ca/fr/guides/>.

7.33 **Rapport sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)**

7.33.1 Il est demandé à l'entrepreneur de fournir des services au Canada d'une manière qui soit compatible avec l'aide apportée au Canada pour respecter son engagement à sauvegarder notre environnement naturel. L'entrepreneur doit fournir au Canada un rapport annuel, le 1er janvier de chaque année civile pour toute la durée du contrat, concernant les mesures qu'il a prises au cours de l'année précédente pour aider le Canada à atteindre cet objectif.

7.33.2 L'entrepreneur est tenu de fournir un rapport détaillant son niveau de participation (c'est-à-dire l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) fixé conformément à l'Accord de Paris ou La carboneutralité d'ici 2050) de l'un ou l'autre :

7.33.2.1 Une tierce partie indépendante reconnue et acceptable par le CSD, y compris, mais sans s'y limiter, le Science-Based Targets Institute ; ou

7.33.2.2 Le Défi carboneutre d'Environnement et Changement climatique Canada

7.34 **Rapport sur le régime d'avantages sociaux des autochtones (RSI)**

7.34.1 Pendant la durée du contrat, le PAI vise à développer des avantages à long terme, significatifs, durables et soutenables pour les professionnels et les sociétés autochtones dans les domaines des télécommunications et des diverses catégories de ressources requises pour ce contrat.

7.34.2 L'entrepreneur remplira le Formulaire - Modèle de rapport sur les résultats du plan d'avantages pour les Autochtones (PAI) et le soumettra à l'autorité contractante le 1er janvier de chaque année civile pendant toute la durée du contrat.

7.35 **Rapport sur les avantages socio-économiques**

- 7.35.1 L'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante - Formulaire de rapport socio-économique, le 1er janvier de chaque année civile pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur convient qu'il n'y aura pas de changement supplémentaire pour ces services.

7.36 **Système d'achats et de paiements électroniques (EPP)**

- 7.36.1 La SPC travaille sur une initiative qui devrait lui fournir une fonctionnalité électronique de l'approvisionnement au paiement (le "**système EPP (P2P)**"). Les fournisseurs de la SPC devront s'interfacer avec cette fonctionnalité.
- 7.36.2 Étant donné que la fonctionnalité ne sera pas prête au moment de l'attribution du contrat, si le Canada souhaite que l'entrepreneur se connecte au système EPP pendant la durée du contrat, le Canada peut émettre une demande de changement concernant le travail requis pour que l'entrepreneur se connecte au système EPP. La réponse de l'entrepreneur à la demande de changement du Canada doit inclure, en plus d'identifier les ressources requises (et les taux applicables en vertu du contrat), tous les coûts pour le matériel ou les logiciels qui seront requis, y compris les coûts de développement pour le travail à effectuer par des tiers.
- 7.36.3 Les parties conviennent de travailler en collaboration pour déterminer les travaux à effectuer et un prix plafond raisonnable pour ces travaux. Si les parties conviennent d'entreprendre ces travaux, le Canada publiera une modification au contrat documentant le prix plafond associé à ces travaux. L'entrepreneur devra soumettre une conception de service à l'approbation du Canada et le travail associé au développement de toute interface de système EPP sera traité comme un projet de service.
- 7.36.4 Le Canada paiera l'entrepreneur, à terme échu, jusqu'à concurrence du prix plafond établi dans la modification du contrat, pour le temps réel travaillé et les produits livrables qui en découlent, conformément aux taux quotidiens fermes et tout compris établis dans la modification du contrat pertinente, TPS/TVH en sus. Les journées partielles seront calculées au prorata des heures réelles travaillées sur la base d'une journée de travail de 7,5 heures. Lorsqu'il soumet ses factures, l'entrepreneur doit indiquer le temps réel travaillé par chaque ressource, et/ou le montant payé à tout sous-traitant. En ce qui concerne les dépenses, l'entrepreneur devra démontrer le montant dépensé et sera remboursé sans ajout de profit ou de frais généraux.
- 7.36.5 Le Canada reconnaît que, dans la mesure où des modifications doivent être apportées au contrat du SCAO, l'entrepreneur n'est pas tenu d'achever les travaux, à moins que les parties n'en conviennent.

7.37 **Exigences générales de sécurité**

- 7.37.1 L'entrepreneur reconnaît que le Canada exige, et l'entrepreneur garantit, que les services fournis dans le cadre du contrat font et feront l'objet de mesures de sécurité robustes et complètes qui évoluent en fonction des menaces à la sécurité et des technologies, de sorte que les mesures de sécurité utilisées sont mises à jour pendant toute la durée du contrat, afin d'atteindre les plus hauts niveaux possibles d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité des données.

7.38 **Sauvegarde des supports électroniques**

- 7.38.1 Avant de les utiliser sur l'équipement du Canada ou de les envoyer au Canada, l'entrepreneur doit utiliser un produit régulièrement mis à jour pour balayer électroniquement tous les supports électroniques utilisés pour exécuter les travaux afin de détecter les virus informatiques et autres codages destinés à causer des

dysfonctionnements. L'entrepreneur doit aviser le Canada s'il s'avère que tout support électronique utilisé pour les travaux contient des virus informatiques ou d'autres codes destinés à causer des dysfonctionnements.

- 7.38.2 Si des renseignements ou des documents enregistrés magnétiquement sont endommagés ou perdus pendant qu'ils sont sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant qu'ils ne soient livrés au Canada conformément au contrat, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit immédiatement les remplacer à ses propres frais.

7.39 **Règlement des différends**

- 7.39.1 Tout différend concernant le présent contrat qui ne peut être résolu par des discussions ou des communications écrites entre l'autorité contractante et le représentant de l'entrepreneur dans un délai de 20 JTGF sera traité selon le processus décrit dans le présent article.
- 7.39.2 Après la période de 20 JTGF, l'une ou l'autre des parties peut notifier à l'autre partie une demande de négociation, qui doit contenir une description de la nature du litige, tout détail pertinent sur le contexte et faire référence à des articles spécifiques du contrat qui se rapportent au litige. La partie qui reçoit la demande de négociation doit la transmettre à un directeur principal (ou équivalent). Dans les 10 JTGF qui suivent la réception d'une demande de négociation, la partie destinataire doit répondre par écrit en indiquant sa position sur la nature du différend, tout détail supplémentaire pertinent et tout article supplémentaire du contrat que la partie considère comme pertinent pour le différend.
- 7.39.3 Si le différend n'est pas résolu dans les 10 JTGF après que la réponse a été fournie, les parties conviennent de soumettre la question à un directeur général (ou équivalent). Dans les 10 JTGF suivant la réception d'une demande de négociation, la partie destinataire doit répondre par écrit en indiquant sa position sur la nature du différend, tout détail supplémentaire pertinent et tout article supplémentaire du contrat que cette partie considère comme pertinent pour le différend.
- 7.39.4 Si le différend n'est pas résolu dans les 10 JTGF après que la réponse a été fournie, les parties conviennent de soumettre la question à un sous-ministre adjoint (ou l'équivalent). Dans les 10 JTGF suivant la réception d'une demande de négociation, la partie destinataire doit répondre par écrit en indiquant sa position sur la nature du différend, tout détail supplémentaire pertinent et tout article supplémentaire du contrat que la partie considère comme pertinent pour le différend.
- 7.39.5 Si le différend n'est pas résolu par ces négociations dans un délai total de 60 JTGF (y compris toutes les étapes ci-dessus), les parties conviennent d'envisager de soumettre la question à des responsables de plus haut niveau dans leurs organisations respectives et/ou d'envisager d'autres processus appropriés de résolution des différends avant de recourir à une procédure judiciaire.
- 7.39.6 Toutes les informations échangées au cours de ces négociations ou d'autres processus de règlement des différends seront considérées comme des communications " sans préjudice " aux fins des négociations de règlement et seront traitées de manière confidentielle par les parties et leurs représentants, sauf disposition contraire de la loi. Cependant, les preuves qui sont indépendamment admissibles ou découvrables ne seront pas rendues inadmissibles ou non découvrables du fait de leur utilisation au cours des négociations ou d'un autre processus de règlement des différends.

7.40 **Services de transition à la fin de la période contractuelle**

- 7.40.1 L'entrepreneur reconnaît que la nature des services fournis en vertu du contrat exige une certaine continuité et convient en outre que, dans la période précédant la fin de la période contractuelle (ou si le contrat est résilié pour quelque raison que ce soit avant la fin

de la période contractuelle), il fera tous les efforts raisonnables pour aider le Canada à assurer la transition du contrat à un nouveau contrat avec un autre fournisseur ou au Canada lui-même.

- 7.40.2 L'entrepreneur, lorsqu'il reçoit un avis de demande de transition des services à la suite de la résiliation ou de l'expiration du contrat, doit collaborer avec le Canada pour assurer une transition harmonieuse des services à l'entrepreneur subséquent ou au Canada, selon celui qui effectuera le même travail ou un travail similaire. Ce faisant, l'entrepreneur accepte de travailler en étroite collaboration avec le ou les entrepreneurs subséquents ou le Canada, sans frais supplémentaires.
- 7.40.3 Pendant la transition, l'entrepreneur travaillera avec le client pour établir un calendrier de transition mutuellement acceptable qui peut dépasser les délais d'exécution normaux du contrat.
- 7.40.4 Pendant la période du contrat, l'entrepreneur doit continuer à fournir des services jusqu'à ce que le contrat soit résilié après la transition vers l'entrepreneur suivant.
- 7.40.5 L'entrepreneur doit demander au Canada, au plus tard 60 DFT avant la date de fin du contrat, des instructions d'élimination des données du SCAO. L'entrepreneur doit retourner les données du SCAO conformément aux instructions fournies par le Canada.
- 7.40.6 L'entrepreneur convient qu'il n'y aura pas de frais pour les travaux de transition.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX - GÉNÉRAL

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

ANNEXE B

ÉNONCÉ DES TRAVAUX - AUDIOCONFÉRENCE ET WEBCONFÉRENCE

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

ANNEXE C

ÉNONCÉ DES TRAVAUX - SERVICES D'ASSISTANCE PAR OPÉRATEUR

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

ANNEXE D

LISTE DE CONTRÔLE DES EXIGENCES DE SÉCURITÉ

(insérer, le cas échéant)

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

ANNEXE E

TABLEAUX DE PRIX (CATALOGUE DE SERVICES)

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

ANNEXE X (insérer le cas échéant)
**PROGRAMME D'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI POUR LES ENTREPRENEURS FÉDÉRAUX -
 CERTIFICATION**

Remarque à l'intention de l'autorité contractante : Insérer pour les besoins effectués pour le compte d'un ministère ou d'un organisme assujéti au PCF, estimés à 1 000 000 \$ **et plus**, taxes applicables incluses : (consulter l'annexe 5.1 du Guide des approvisionnements) (voir également la partie 5 - Attestations et la partie 7 - Clauses du contrat subséquent).

Je, le soumissionnaire, 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 sont sujettes à vérification en tout temps. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou déclarera un entrepreneur en défaut, si une attestation s'avère fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la période contractuelle. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le fait de ne pas se conformer à une telle demande du Canada rendra également la soumission non recevable ou constituera un défaut en vertu du contrat.

Pour de plus amples renseignements sur le Programme des contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web de RHDCC-Travail.

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) (Si elle est laissée en blanc, la date sera considérée comme étant la date de clôture de l'appel d'offres).

Remplissez à la fois A et B.

A. Ne cochez qu'une seule des cases suivantes :

- A1. Le soumissionnaire certifie n'avoir aucune main-d'œuvre au Canada.
- A2. Le soumissionnaire certifie être un employeur du secteur public.
- A3. Le soumissionnaire certifie être un employeur sous réglementation fédérale et être soumis à la Loi sur l'équité en matière d'emploi.
- A4. Le soumissionnaire certifie avoir une main-d'œuvre combinée au Canada de moins de 100 employés (la main-d'œuvre combinée comprend : les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent uniquement ceux qui ont travaillé 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné au Canada de 100 employés ou plus ; et

A5.1. Le soumissionnaire certifie qu'il dispose déjà d'un Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (AIEE) valide et en vigueur avec RHDCC-Travail.

OU

A5.2. Le soumissionnaire certifie avoir soumis l'Accord sur la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDCC-Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution du contrat, veuillez remplir le formulaire Accord sur l'équité en matière d'emploi (LAB1168), le signer dûment et le transmettre à RHDCC-Travail.

B. Ne cochez qu'une seule des cases suivantes :

B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

OU

- () B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante une annexe dûment remplie du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Certification. (Voir la section sur les coentreprises des Instructions uniformisées).

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

FORMULAIRE 1 - FORMULAIRE DE SOUMISSION D'OFFRE

Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO) - DDP # xx

FORMULAIRE DE SOUMISSION D'OFFRE											
Nom légal complet du soumissionnaire <i>Note aux soumissionnaires : Les soumissionnaires qui font partie d'un groupe de sociétés doivent prendre soin d'identifier la bonne société en tant que soumissionnaire.</i>											
Représentant autorisé du soumissionnaire à des fins d'évaluation (par exemple, pour des clarifications)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30%;">Nom</td><td></td></tr> <tr><td>Titre</td><td></td></tr> <tr><td>Adresse</td><td></td></tr> <tr><td>Numéro de téléphone</td><td></td></tr> <tr><td>Courriel :</td><td></td></tr> </table>	Nom		Titre		Adresse		Numéro de téléphone		Courriel :	
Nom											
Titre											
Adresse											
Numéro de téléphone											
Courriel :											
Numéro d'entreprise du soumissionnaire (PBN) <i>(voir les instructions standard 2003)</i> <i>[Note aux soumissionnaires : Veuillez-vous assurer que le PBN que vous fournissez correspond au nom légal sous lequel vous avez soumis votre offre. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire sera déterminé sur la base du nom légal fourni, et non sur la base du PBN, et le soumissionnaire devra soumettre le PBN qui correspond à son nom légal].</i>	Niveau d'habilitation										
Niveau d'habilitation de sécurité du soumissionnaire <i>[inclure à la fois le niveau et la date d'octroi].</i> <i>[Note aux soumissionnaires : Veuillez-vous assurer que l'attestation de sécurité correspond au nom légal du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, l'attestation de sécurité n'est pas valable pour le soumissionnaire].</i>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30%;">Date d'attribution</td><td></td></tr> <tr><td>Entité émettrice (TPSCG, GRC, etc.)</td><td></td></tr> <tr><td>Nom légal de l'entité à laquelle l'autorisation a été délivrée</td><td></td></tr> </table>	Date d'attribution		Entité émettrice (TPSCG, GRC, etc.)		Nom légal de l'entité à laquelle l'autorisation a été délivrée					
Date d'attribution											
Entité émettrice (TPSCG, GRC, etc.)											
Nom légal de l'entité à laquelle l'autorisation a été délivrée											
Nombre d'ETP <i>[Les soumissionnaires sont priés d'indiquer le nombre total de postes équivalents à temps plein qui seraient créés et maintenus par le soumissionnaire si le contrat lui était attribué. Ces informations sont données à titre indicatif et ne seront pas évaluées].</i>											
Liste de contrôle pour l'évaluation (STI) des fournisseurs de services infonuagique (FSI) : <ol style="list-style-type: none"> 1. Le CSP proposé par le soumissionnaire a-t-il réalisé un rapport ISO 27001 OU SOC 2 Type II (à partir des principes de confiance que sont la sécurité, la disponibilité, le traitement et la confidentialité) pour les services nécessaires à la fourniture de SCAO ? <div style="text-align: center;">Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></div> 2. Le CSP du soumissionnaire a-t-il réalisé une gestion des risques liés à la sécurité infonuagique ITSM.50.062 (au minimum de niveau 1 / PA LL) pour les services nécessaires à la fourniture du SCAO ? <div style="text-align: center;">Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></div> 											
<p>Au nom du soumissionnaire, en signant ci-dessous, je confirme que j'ai lu l'intégralité de l'appel d'offres, y compris les documents incorporés par référence dans l'appel d'offres et je certifie que :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le soumissionnaire estime que lui-même et ses produits sont en mesure de répondre à toutes les exigences obligatoires décrites dans l'appel d'offres ; 2. Cette offre est valable pour la période demandée dans l'appel d'offres ; 3. Toutes les informations fournies dans l'offre sont complètes, véridiques et exactes ; 4. Tous les prix proposés, sur une base individuelle, représentent la juste valeur marchande ; 5. Les informations fournies par le Soumissionnaire dans sa réponse aux Critères de Qualification sont vraies et exactes ; 6. Le soumissionnaire accepte de soumettre, dans les cinq JTGF suivant une demande du Canada, les éléments suivants pour l'évaluation des STI du PSC : <ol style="list-style-type: none"> 1. Un rapport complet ISO 27001 ou SOC 2 Type II à partir des principes de confiance que sont la sécurité, la disponibilité, le traitement et la confidentialité. 2. Une gestion complète des risques liés à la sécurité du cloud ITSM.50.062 au minimum de niveau 1 (PA LL) pour les services nécessaires à la fourniture du SCAO. 7. Si le soumissionnaire se voit attribuer un contrat, il acceptera toutes les modalités et conditions énoncées dans les clauses du contrat subséquent incluses dans l'appel d'offres. 											

Signature du représentant autorisé du soumissionnaire	
--	--

Si vous soumettez une offre en tant que joint venture, veuillez fournir les informations pour chaque membre sur un formulaire de soumission séparé.
--

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

Client Ref. No. - N° de réf. du client

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ

ÉBAUCHE DE DOCUMENT



Instructions uniformisées concernant les documents d'approvisionnement

Version 1.4

Date 1 avril 2019



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

SERVICES PARTAGÉS CANADA
Instructions uniformisées concernant les documents
d'approvisionnement
No 1.4

TABLE DES MATIÈRES

1.	INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES CONCERNANT TOUS LES DOCUMENTS D'APPROVISIONNEMENT	4
1.1	QUESTIONS ET COMMUNICATIONS	4
1.2	DOCUMENTS RELATIFS A LA DEMANDE DE SOUMISSIONS	5
1.3	LOIS PERTINENTES	6
1.4	LE SOUMISSIONNAIRE.....	6
1.5	COÛTS RELATIFS AUX SOUMISSIONS	8
1.6	CONFERENCE POUR LES FOURNISSEURS INTERESSES	8
1.7	VISITE DES LIEUX.....	8
1.8	SOUMISSIONS	9
1.9	ATTESTATION DE SECURITE – EXIGENCES GENERALES	11
1.10	RESPONSABILITES DU SOUMISSIONNAIRE	11
1.11	DROITS GENERAUX DU GOUVERNEMENT DU CANADA.....	12
1.12	DEROULEMENT DE L'ÉVALUATION	12
1.13	POUVOIR DU GOUVERNEMENT DU CANADA D'EXIGER UNE DEMONSTRATION	15
1.14	POUVOIR DU GOUVERNEMENT DU CANADA D'EXIGER LA SOUMISSION D'UN ECHANTILLON	16
1.15	EXIGENCES S'APPLIQUANT A L'EXPERIENCE D'ENTREPRISE DU SOUMISSIONNAIRE	17
1.16	EXIGENCES S'APPLIQUANT AUX CURRICULUM VITÆ	18
1.17	PROCEDURE DE VERIFICATION DES REFERENCES DU CLIENT	18
1.18	PROCEDURE D'ÉVALUATION DES PRODUITS EQUIVALENTS PROPOSES	19
1.19	SUBSTITUTION D'UNE RESSOURCE PROPOSEE PENDANT L'ÉVALUATION.....	20
1.20	REJET D'UNE SOUMISSION N'OFFRANT PAS UN BON RAPPORT QUALITE-PRIX ET UNE JUSTIFICATION DES PRIX	21
1.21	REJET D'UNE SOUMISSION POUR ECHEC LORS DE L'ÉVALUATION DE LA CAPACITE FINANCIERE	21
1.22	REJET D'UNE SOUMISSION EN RAISON D'UN CONFLIT D'INTERETS OU D'UN AVANTAGE INDU.....	24
1.23	REJET D'UNE SOUMISSION PARCE QU'ELLE PORTE PREJUDICE A L'INTERET NATIONAL OU A LA SECURITE NATIONALE	24
1.24	REJET D'UNE SOUMISSION QUI COMPROMET L'INTEGRITE ET L'IMPARTIALITE DU PROCESSUS.....	24
1.25	ATTRIBUTION DU MARCHÉ ET COMMUNICATIONS AVEC LES MEDIAS	25
1.26	RECOURS POUR LES SOUMISSIONNAIRES CONCERNANT LE PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT.....	25
2.	ATTESTATIONS.....	26
2.1	ATTESTATIONS ATTENDUES DE CHAQUE SOUMISSIONNAIRE	26
2.2	PROGRAMME DE CONTRATS FEDERAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI.....	27
2.3	ANCIENS FONCTIONNAIRES	27
2.4	ATTESTATION FEO POUR LE MATERIEL.....	28
2.5	ATTESTATION ET AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS	29
2.6	CODE DE CONDUITE POUR L'APPROVISIONNEMENT	29
2.7	VERIFICATION DES ATTESTATIONS.....	30

3. INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES POUR LES INVITATIONS À SE QUALIFIER (ISQ)	30
3.1 TERMINOLOGIE DES INVITATIONS A SE QUALIFIER.....	30
4. INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES POUR UNE DEMANDE D’OFFRE À COMMANDES	30
4.1 NATURE D’UNE OFFRE A COMMANDES.....	30
4.2 TERMINOLOGIE DES DEMANDES D’OFFRE A COMMANDES.....	31
5. INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES POUR LES DEMANDES D’ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D’APPROVISIONNEMENT	31
5.1 NATURE D’UN ARRANGEMENT EN MATIERE D’APPROVISIONNEMENT	31
5.2 TERMINOLOGIE DES DEMANDES D’ARRANGEMENT EN MATIERE D’APPROVISIONNEMENT	31
6. INSTRUCTIONS ET CONDITIONS UNIFORMISÉES POUR LES APPROVISIONNEMENTS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS	32
6.1 CADRE DE REGLEMENTATION	32
6.2 RESPONSABILITES DES SOUMISSIONNAIRES RELATIVEMENT AU CADRE DE REGLEMENTATION	32
6.3 ATTESTATIONS REGLEMENTAIRES POUR LES SOUMISSIONS CONCERNANT DES SERVICES OU DES PRODUITS NON REGLEMENTES OU FAISANT L’OBJET D’UNE ABSTENTION.....	33
6.4 ATTESTATIONS REGLEMENTAIRES POUR LES SOUMISSIONS PRESENTEES EN FONCTION DE TARIFS EXISTANTS	33
6.5 ATTESTATIONS REGLEMENTAIRES POUR LES SOUMISSIONS PRESENTEES EN FONCTION DE TARIFS QUI NE SONT PAS ENCORE APPROUVES PAR LE CRTC.....	33
6.6 PROCEDURE D’EVALUATION POUR LES SOUMISSIONS FONDEES SUR UNE EBAUCHE DE TARIF	34
6.7 FORMULAIRES REGLEMENTAIRES POUR LA PASSATION DE MARCHES EN TELECOMMUNICATIONS.....	36
6.8 FORMULAIRE REGLEMENTAIRE A.....	37
6.9 FORMULAIRE REGLEMENTAIRE B.....	37
6.10 FORMULAIRE REGLEMENTAIRE C.....	37
6.11 FORMULAIRE REGLEMENTAIRE D	38

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Instructions uniformisées concernant les demandes de soumissions

Lorsque les présentes instructions uniformisées sont intégrées par renvoi dans toute demande de soumissions de Services partagés Canada (SPC), elles font partie de cette demande de soumissions comme si elles étaient énoncées en détail dans cette dernière. Les soumissionnaires doivent lire en entier la demande de soumissions, y compris les présentes instructions uniformisées, afin de soumettre une soumission recevable.

1. Instructions uniformisées concernant tous les documents d'approvisionnement

1.1 Questions et communications

- a) **Point de contact unique** : Afin d'assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement concurrentiel, toutes les questions et autres communications ayant trait à la demande de soumissions doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions. Le défaut de se conformer à cette exigence pourrait entraîner la non-recevabilité de la soumission.
- b) **Date limite de soumission de questions** : À moins d'indication contraire dans la demande de soumissions, toutes les questions et observations à son sujet doivent être soumises par courriel à l'autorité contractante au plus tard dix « jours ouvrables du gouvernement fédéral » (JOGF, définis ci-dessous) avant la date de clôture. Il se peut qu'aucune réponse ne soit donnée aux questions reçues après cette date.
- c) **Contenu des questions** : Les soumissionnaires doivent citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question. Ils doivent prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour permettre au Canada de fournir une réponse précise. Toute question qui comporte selon le soumissionnaire des renseignements exclusifs doit porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, à moins que le gouvernement du Canada considère que la question n'a pas un caractère exclusif. Le Canada peut modifier les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et de permettre la transmission de la question modifiée et de la réponse à l'ensemble des soumissionnaires. Le gouvernement du Canada peut ne pas répondre aux questions dont la formulation ne permet pas de les transmettre à tous les soumissionnaires.
- d) **Améliorations apportées aux spécifications** : Si les soumissionnaires sont d'avis que les spécifications contenues dans la demande de soumissions pourraient être améliorées sur le plan technique ou technologique (ou que l'on pourrait réaliser davantage d'économies si certaines modifications étaient apportées), ils sont invités à soumettre leurs suggestions, par écrit, à l'autorité contractante. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations proposées et les motifs qui les justifient. Le gouvernement du Canada a le pouvoir d'accepter ou de rejeter l'une ou l'autre des suggestions ou la totalité d'entre elles, et fera les modifications nécessaires sous forme de modification à la demande de soumissions.
- e) **Publication des réponses** : Pour garantir l'uniformité et la qualité des renseignements communiqués aux soumissionnaires, les questions importantes ainsi que les réponses seront publiées dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG)

sous forme de modification à la demande de soumissions. Autrement, si la demande de soumissions a été envoyée directement aux fournisseurs à l'origine, ces réponses seront communiquées directement à ces mêmes fournisseurs par courriel.

1.2 Documents relatifs à la demande de soumissions

a) **Publication :**

i) Habituellement, les documents d'approvisionnement de SPC pourront être téléchargés à partir du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG). Cependant, si SPC a établi une liste de fournisseurs (p. ex., en sélectionnant au préalable certains fournisseurs), il peut envoyer les documents d'approvisionnement directement à ces fournisseurs présélectionnés, plutôt que de recourir au SEAOG. Aussi, pour certaines exigences assujetties à l'exception relative à la sécurité nationale, il se peut que les documents ne soient pas publiés dans le SEAOG afin de préserver la confidentialité de l'exigence.

ii) Le Canada n'est pas responsable de l'information figurant sur les sites Web de tiers, et n'assumera aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à cet égard. Si un Avis de projet de marché, une demande de soumissions ou des documents connexes publiés dans le SEAOG sont modifiés, SPC n'enverra aucun avis à ce sujet aux soumissionnaires. SPC affichera plutôt toutes les modifications, y compris les questions importantes reçues et les réponses dans le SEAOG. Il incombe exclusivement aux soumissionnaires de consulter le SEAOG régulièrement pour obtenir les renseignements les plus récents. SPC ne sera pas responsable de tout oubli de la part du soumissionnaire, ni des services d'avis offerts par un tiers. Autrement, si la demande de soumissions a, à l'origine, été envoyée directement par courriel aux fournisseurs, ces réponses seront communiquées directement à ces mêmes fournisseurs par courriel.

b) **Ensemble des exigences :** Les documents relatifs à la demande de soumissions renferment toutes les exigences se rapportant à la demande de soumissions. Tout autre renseignement ou tout autre document fourni au soumissionnaire ou obtenu par lui auprès de qui que ce soit n'est pas pertinent. Le terme « Travaux » désigne l'ensemble des activités, services, biens, équipements, affaires et éléments qui doivent être livrés ou réalisés par le soumissionnaire retenu dans le cadre du contrat subséquent.

c) **Exigences préalables :** Les soumissionnaires ne doivent pas tenir pour acquis que les spécifications ou les pratiques utilisées pour des achats ou des marchés antérieurs continueront de s'appliquer, à moins que celles-ci soient décrites dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires ne doivent pas non plus tenir pour acquis que leurs capacités actuelles satisfont aux exigences de la demande de soumissions pour la simple raison qu'elles satisfaisaient aux exigences antérieures.

d) **Contradiction entre les documents :** S'il existe une contradiction entre les présentes instructions uniformisées et le corps de la demande de soumissions, ce dernier prévaut.

e) **Signification de « jour ouvrable du gouvernement fédéral » (JOGF) :** un JOGF est un jour civil, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés suivants :

i) le jour de l'An¹;

ii) le Vendredi saint et le lundi de Pâques;

iii) la fête de la Reine;

iv) la St-Jean Baptiste¹;

- v) la fête du Canada¹;
- vi) le 1^{er} lundi d'août;
- vii) la fête du Travail;
- viii) le jour de l'Action de grâces;
- ix) le jour du Souvenir¹;
- x) le jour de Noël¹;
- xi) le lendemain de Noël².

Remarques:

¹Si ce jour férié est un samedi ou un dimanche, le lundi suivant devient un jour férié.

²Si ce jour férié est un samedi, le lundi suivant devient un jour férié. Si ce jour férié est un dimanche ou un lundi, le mardi suivant devient un jour férié.

1.3 Lois pertinentes

Ce processus d'approvisionnement et tout contrat subséquent doivent être interprétés et régis conformément aux lois en vigueur dans l'un des territoires ou l'une des provinces du Canada, et les relations entre les parties seront établies par ces mêmes lois. Chaque soumissionnaire doit mentionner dans son formulaire de présentation de soumission la province ou le territoire dont les lois s'appliqueront. Si le soumissionnaire ne désigne aucune province ni aucun territoire à cette fin, les lois de la province de l'Ontario s'appliqueront automatiquement.

1.4 Le soumissionnaire

- a) **Définition du terme « soumissionnaire »** : Dans la demande de soumissions, le terme « soumissionnaire » désigne la personne ou l'entité (ou dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui dépose une soumission. Le terme ne comprend pas la société mère, ni les filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire, ni ses sous-traitants.
- b) **Capacité juridique du soumissionnaire** : Le soumissionnaire doit avoir la capacité juridique de passer un marché. Si le soumissionnaire est une entreprise à propriétaire unique, une société de personnes ou une personne morale, il doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, toutes les pièces justificatives demandées, en spécifiant les lois en vertu desquelles son entreprise est incorporée ou enregistrée ainsi que sa dénomination sociale et son lieu d'affaires. Ces dispositions s'appliquent également si le soumissionnaire est une coentreprise.
- c) **Coentreprises soumissionnaires** : Une coentreprise est une association d'au moins deux parties qui regroupent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe pour déposer ensemble une soumission. Les coentreprises soumissionnaires doivent indiquer clairement qu'elles forment une coentreprise et fournir les renseignements suivants :
 - i) le nom de chaque membre de la coentreprise;
 - ii) le numéro d'entreprise-approvisionnement de chaque membre de la coentreprise;
 - iii) le nom du représentant de la coentreprise (c'est-à-dire le membre choisi par les autres membres pour les représenter, s'il y a lieu);

- iv) le nom de la coentreprise, s'il y a lieu.

Si les renseignements ci-dessus ne sont pas clairement formulés dans la soumission, le soumissionnaire devra les fournir, sur demande, à l'autorité contractante. Le gouvernement du Canada peut exiger que la soumission et tout marché subséquent soient signés par tous les membres de la coentreprise, à moins qu'un membre ait été nommé pour représenter tous les membres de la coentreprise. L'autorité contractante peut, en tout temps, demander à chaque membre de la coentreprise de confirmer que le représentant a reçu les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant aux fins de la demande de soumissions et de tout marché subséquent. Si un marché est attribué à une coentreprise, tous ses membres seront conjointement et solidairement responsables de l'exécution du marché subséquent.

- d) **Soumissions incessibles ou non transférables** : Toute subrogation de soumissionnaire est interdite. Le soumissionnaire ne peut céder ni transférer sa soumission.
- e) **Numéro d'entreprise - approvisionnement** : Les soumissionnaires doivent détenir un numéro d'entreprise - approvisionnement (NEA) avant qu'un instrument subséquent (marché, offre à commandes, etc.) leur soit attribué. Les fournisseurs peuvent demander un NEA en ligne sur [Données d'inscription des fournisseurs](#). Il est également possible de communiquer avec la LigneInfo au 1-800-811-1148 pour obtenir le numéro de téléphone de l'agent d'inscription des fournisseurs le plus près.
- f) **Soumission de renseignements sur la propriété et le contrôle** : Si la demande de soumissions concerne un besoin assujéti à l'exception relative à la sécurité nationale en vertu des accords commerciaux du Canada, le soumissionnaire doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements suivants et tout autre renseignement requis concernant la propriété et le contrôle du soumissionnaire, de ses propriétaires, de sa direction, et de toute personne morale et société de personnes qui lui sont « liées » (voir la définition ci-dessous) :
- i) un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées au soumissionnaire;
 - ii) une liste de tous les intervenants ou partenaires du soumissionnaire, selon le cas; si le soumissionnaire est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime ou jusqu'aux ultimes propriétaires;
 - iii) une liste de tous les cadres et administrateurs, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leur(s) citoyenneté(s); si le soumissionnaire est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime ou jusqu'aux ultimes propriétaires.

Si le soumissionnaire est une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise. L'autorité contractante peut aussi demander que ces renseignements soient fournis pour tout sous-traitant mentionné dans la soumission. Aux fins d'application de cette section, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre partie :

- (A) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada;
- (B) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire), ou ont entretenu une telle relation au cours des deux dernières années précédant la date de clôture; ou

- (C) si les entités ont tout autre lien de dépendance entre elles ou avec le même tiers.

1.5 Coûts relatifs aux soumissions

Le gouvernement du Canada ne remboursera aucun soumissionnaire pour les coûts engagés en vue de préparer ou de déposer une soumission. Ces coûts, de même que tous les coûts engagés par les soumissionnaires en lien avec l'évaluation de la soumission, incombent exclusivement aux soumissionnaires. Toute dépense engagée par le soumissionnaire par rapport à un contrat subséquent ou à un autre instrument avant l'attribution de ce dernier est entièrement aux risques du soumissionnaire.

1.6 Conférence pour les fournisseurs intéressés

Les éléments suivants s'appliquent si la demande de soumissions stipule qu'une conférence sera organisée pour les fournisseurs intéressés :

- a) La demande de soumissions indiquera le lieu, la date et l'heure de la conférence.
- b) À la conférence, différents aspects du besoin décrit dans la demande de soumissions seront examinés et les fournisseurs pourront poser des questions.
- c) Les soumissionnaires sont priés de communiquer avec l'autorité contractante avant la conférence pour confirmer leur présence. Ils doivent fournir à l'autorité contractante, par courriel, les noms des représentants qui assisteront à la conférence ainsi qu'une liste de questions qu'ils souhaitent voir aborder, au plus tard trois (3) JOGF avant la conférence.
- d) Un maximum de quatre représentants pour chaque soumissionnaire pourra participer à la conférence. Parmi les représentants du soumissionnaire, on peut compter un ou plusieurs sous-traitants.
- e) Le gouvernement du Canada publiera une modification à la demande de soumissions si des précisions ou des changements sont apportés à la demande de soumissions à la suite de la conférence.
- f) Le gouvernement du Canada recommande à tous les soumissionnaires de participer à la conférence, mais les soumissionnaires peuvent présenter une soumission, qu'ils assistent ou non à cette conférence.

1.7 Visite des lieux

Les éléments suivants s'appliquent si la demande de soumissions stipule qu'une visite des lieux sera organisée :

- a) La demande de soumissions indiquera le lieu, la date et l'heure de la visite des lieux.
- b) La demande de soumissions indiquera si la visite des lieux est facultative ou obligatoire. Si la visite est facultative, les soumissionnaires peuvent présenter une soumission, peu importe s'ils participent ou non à cette visite. Si la visite des lieux est obligatoire, seuls les soumissionnaires qui participent à la visite peuvent présenter une soumission.
- c) Les soumissionnaires sont priés de communiquer avec l'autorité contractante avant la visite des lieux pour confirmer leur présence. Ils doivent fournir à l'autorité contractante, par courriel, les noms des représentants qui participeront à la visite des lieux, et ce, au plus tard trois (3) JOGF avant la visite.

- d) Un maximum de quatre représentants pour chaque soumissionnaire pourra participer à la visite. Parmi les représentants du soumissionnaire, on peut compter un ou plusieurs sous-traitants.
- e) Les soumissionnaires qui ne confirmeront pas leur participation et qui ne fourniront pas le nom des représentants qui participeront à la visite se verront refuser l'accès au site.
- f) Le gouvernement du Canada publiera une modification à la demande de soumissions si des précisions ou des changements sont apportés à la demande de soumissions à la suite de la visite des lieux.
- g) Il est possible qu'on demande aux soumissionnaires de signer un formulaire de présence lors de la visite.

1.8 Soumissions

- a) **Soumissions par sections** : Le gouvernement du Canada demande à chaque soumissionnaire de présenter sa soumission en respectant les sections distinctes suivantes, selon le cas :
 - i) Soumission technique;
 - ii) Soumission financière;
 - iii) Attestations.
- b) **Produits proposés** : Sauf indication contraire dans l'appel d'offres, tous les produits proposés doivent faire partie de la production actuelle du soumissionnaire ou du fabricant. Si une soumission affirme qu'une version ultérieure d'un produit qu'elle cite satisfera aux exigences obligatoires de la demande de soumissions, et que cette version ultérieure n'est pas disponible à la date de clôture des soumissions, la soumission sera rejetée.
- c) **Prix et soumission financière** :
 - i) Le gouvernement du Canada demande au soumissionnaire d'indiquer ses prix seulement dans sa soumission financière.
 - ii) Sauf indication contraire dans la demande de soumissions, les soumissionnaires doivent inclure un prix unique, ferme et tout compris dans chaque cellule où une entrée est requise dans les tableaux de prix.
 - iii) À moins que la demande de soumissions envisage expressément les soumissions en devises étrangères, tous les prix doivent être indiqués en dollars canadiens. Si la demande de soumissions n'envisage pas les soumissions en devises étrangères et que la soumission n'énonce pas clairement la devise à utiliser, le gouvernement du Canada considérera les prix figurant dans la soumission comme étant en dollars canadiens.
 - iv) Sauf indication contraire dans la demande de soumissions, les prix des soumissionnaires doivent exclure toute taxe applicable et seront évalués en fonction de ce critère.
 - v) Sauf indication contraire dans la demande de soumissions, les prix doivent également être FAB destination, droits de douane canadiens et taxes d'accise inclus.
 - vi) Si le soumissionnaire souhaite fournir un élément gratuitement, il doit inscrire 0,00 \$ dans la cellule appropriée.

- vii) Sauf indication contraire dans la demande de soumissions, le soumissionnaire doit préparer sa soumission financière en gardant en tête que tous les articles pour lesquels un prix est fixé peuvent être commandés séparément.
 - viii) La soumission financière doit comprendre tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la demande de soumissions pour toute la période du contrat subséquent, y compris toute année d'option. Il appartient entièrement au soumissionnaire de déterminer l'ensemble du matériel, des logiciels, des périphériques, du câblage et des éléments nécessaires pour satisfaire aux exigences de cette demande de soumissions, ainsi que les prix connexes de ces articles.
- d) **Présentation de chaque section** : Le gouvernement du Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation suivantes :
- i) utiliser un papier de format 8,5 x 11 po;
 - ii) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
 - iii) inclure, sur le dessus de chaque section de la soumission, une page titre comprenant le titre, la date, le numéro de la demande de soumissions, le nom et l'adresse du soumissionnaire et les coordonnées de son représentant;
 - iv) inclure une table des matières.
- e) **Signature de la soumission** : Le gouvernement du Canada exige que chaque soumission soit signée par le soumissionnaire ou par son représentant autorisé. Si une soumission est présentée par une coentreprise, elle doit être signée conformément au paragraphe ci-dessus intitulé « **Coentreprises soumissionnaires** ». Si la soumission n'est pas signée au moment où elle est présentée, le soumissionnaire doit la signer sur demande de l'autorité contractante.
- f) **Politique d'achats écologiques du gouvernement du Canada** : En avril 2006, le gouvernement du Canada a approuvé une politique exigeant que les organismes et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement. Afin que le gouvernement du Canada puisse atteindre plus facilement ses objectifs, il demande aux soumissionnaires d'utiliser du papier contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable ou contenant au moins 30 % de matières recyclées.
- g) **Période de validité de la soumission** : En présentant une soumission, le soumissionnaire accepte que sa soumission soit valable pendant au moins 60 jours civils à compter de la date de clôture de la demande de soumissions, à moins d'avis contraire dans la demande de soumissions. Aucune période de validité ne s'applique si la soumission est une invitation à se qualifier, et le gouvernement du Canada assumera que tous les répondants souhaitent se qualifier à moins qu'ils ne retirent leur soumission par écrit.
- h) **Prolongation de la période de validité de la soumission** : Le gouvernement du Canada peut demander par écrit une prolongation de la période de validité de la soumission à tous les soumissionnaires qui déposent des soumissions recevables, dans un délai d'au moins quarante-huit (48) heures avant la fin de la période de validité des soumissions. Si tous les soumissionnaires dont la proposition est jugée recevable acceptent la prolongation, le gouvernement du Canada poursuivra l'évaluation des soumissions. Si cette prolongation n'est pas acceptée par tous les soumissionnaires qui ont déposé des soumissions recevables, le gouvernement du Canada, à sa seule et entière discrétion, continuera d'évaluer les soumissions des soumissionnaires qui auront accepté la prolongation ou annulera la demande de soumissions.

- i) **Langue utilisée dans le cadre de la soumission** : Les documents relatifs à la demande de soumissions et les documents connexes peuvent être présentés en français ou en anglais.
- j) **Propriété du gouvernement du Canada** : Chaque soumission reçue par SPC, qu'elle soit reçue à temps ou non (et peu importe le format dans lequel elle est reçue), deviendra la propriété du gouvernement du Canada et ne sera pas retournée à son expéditeur. Le soumissionnaire peut indiquer les parties de sa soumission qu'il juge confidentielles. Toutes les soumissions sont assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* et aux autres lois applicables.
- k) **Les soumissions doivent être complètes** : À moins d'avis contraire dans la demande de soumissions, le gouvernement du Canada évaluera uniquement la documentation qui accompagnera la soumission. Il ne tiendra pas compte de l'information telle que les renvois à des adresses de sites Web où l'on peut trouver de l'information supplémentaire, ni les manuels ou les brochures techniques qui n'accompagnent pas la soumission. Le Canada ne signera aucune entente de confidentialité ni aucune entente de non-divulgence incluse dans une soumission et n'évaluera pas les documents qui sont visés par de telles ententes.
- l) **Modification des soumissions** : Les soumissions peuvent être modifiées, retirées ou soumises à nouveau, pendant la période de soumission des offres, jusqu'à la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions. Une offre retirée après la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions ne peut être soumise à nouveau.

1.9 Attestation de sécurité – Exigences générales

- a) **Exigences en matière d'attestation de sécurité** : Le soumissionnaire doit répondre aux exigences en matière d'attestation de sécurité décrites dans la demande de soumissions. La demande de soumissions indiquera si le soumissionnaire doit satisfaire à ces exigences à la date de clôture de la soumission ou avant qu'un contrat soit attribué. Si la demande de soumissions n'indique pas à quel moment les exigences doivent être satisfaites, ces dernières doivent l'être avant qu'un contrat soit attribué.
- b) **Délai** : Les soumissionnaires doivent prendre les mesures pour obtenir rapidement l'attestation de sécurité nécessaire. Si les exigences relatives à l'attestation de sécurité sont exigées avant l'attribution d'un contrat, tout retard lié à l'attribution d'un contrat afin de permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir l'attestation nécessaire sera à l'entière discrétion de SPC.
- c) **Services publics et Approvisionnement Canadas et Services gouvernementaux Canada (SPAC) mène le processus d'autorisation de sécurité** : SPC a conclu une entente avec SPAC pour qu'il se charge du processus d'autorisation de sécurité, et par conséquent n'a aucun contrôle sur ce processus. Ce dernier peut être fastidieux; c'est pourquoi les soumissionnaires doivent l'entamer le plus tôt possible. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences en matière de sécurité, les soumissionnaires peuvent consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle à l'adresse suivante : <http://ssi-iss.SPAC-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>.
- d) **Coentreprise soumissionnaire** : Sauf indication contraire dans la demande de soumissions, si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la sécurité.

1.10 Responsabilités du soumissionnaire

Chaque soumissionnaire doit assumer les responsabilités suivantes :

- a) demander des précisions sur les exigences contenues dans la demande de soumissions, au besoin, avant de déposer sa soumission;

- b) préparer sa soumission conformément aux instructions présentées dans la demande;
- c) déposer une soumission complète au plus tard à la date et à l'heure de clôture;
- d) rédiger et soumettre sa soumission de façon appropriée;
- e) veiller à ce que la soumission indique clairement le nom, l'adresse et les coordonnées du représentant du soumissionnaire, ainsi que le numéro de la demande de soumissions;
- f) fournir une soumission claire et suffisamment détaillée, contenant tous les renseignements demandés concernant les prix, afin de permettre une évaluation complète conformément aux critères établis dans la demande de soumissions.

1.11 Droits généraux du gouvernement du Canada

En plus de tout autre droit décrit dans la demande de soumissions, le gouvernement du Canada a le droit :

- a) de rejeter l'une quelconque ou la totalité des soumissions reçues en réponse à la demande de soumissions;
- b) de négocier avec les soumissionnaires n'importe quel aspect de leur soumission;
- c) de procéder à des enchères électroniques;
- d) d'accepter toute proposition en totalité ou en partie, sans négociation;
- e) d'annuler la demande de soumissions à n'importe quel moment;
- f) de publier de nouveau la demande de soumissions;
- g) si aucune soumission recevable n'est reçue et qu'aucune modification majeure n'a été apportée au besoin, de publier de nouveau la demande de soumissions en invitant uniquement les soumissionnaires qui ont soumissionné à soumissionner de nouveau, dans un délai indiqué par le gouvernement du Canada;
- h) de négocier avec le seul soumissionnaire qui a déposé une soumission recevable pour s'assurer que le gouvernement du Canada profitera du meilleur rapport qualité/prix.

1.12 Déroulement de l'évaluation

- a) **Évaluation des soumissions :**
 - i) Les soumissions reçues seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation.
 - ii) Si la demande de soumissions décrit plusieurs étapes du processus d'évaluation, le gouvernement du Canada peut mener des étapes de l'évaluation en parallèle. Même si l'évaluation et la sélection seront effectuées par étape, le fait que le gouvernement du Canada soit passé à une étape ultérieure ne signifie pas que ce dernier a irréfutablement déterminé que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes.
 - iii) On examinera chaque soumission pour déterminer si elle satisfait aux exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tous les éléments de la demande de soumissions qui constituent des exigences obligatoires sont désignés par les termes « **doit** », « **doivent** » ou « **obligatoire(s)** ». Les soumissions qui ne respectent pas chaque exigence obligatoire seront déclarées non conformes et rejetées. Une fois

qu'une soumission aura été déclarée non conforme, le gouvernement du Canada ne sera pas tenu de l'évaluer plus à fond.

- iv) Si la demande de soumissions comprend des exigences cotées, chaque soumission sera cotée en attribuant une note aux exigences cotées, lesquelles sont précisées dans la demande de soumissions par le terme « **cotées** » ou au moyen d'un renvoi à une note. Les soumissionnaires dont la soumission ne contient pas tous les renseignements demandés dans la demande de soumissions seront notés en conséquence.
- b) **Équipe d'évaluation** : Une équipe d'évaluation composée de représentants du gouvernement du Canada évaluera les soumissions. Le gouvernement du Canada peut faire appel à un expert-conseil indépendant ou à des personnes-ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement tous à l'ensemble des aspects de l'évaluation.
- c) **Pouvoirs discrétionnaires durant l'évaluation** : Lorsque le gouvernement du Canada évalue les soumissions, il peut, sans toutefois y être obligé :
 - i) demander des renseignements supplémentaires justifiant la conformité de la soumission aux exigences obligatoires, si le soumissionnaire n'était pas tenu d'inclure cette justification dans sa soumission à la date de clôture;
 - ii) demander des précisions ou vérifier l'exactitude de certains renseignements ou de tous les renseignements fournis par les soumissionnaires relativement à la demande de soumissions;
 - iii) communiquer avec toutes les personnes citées en référence pour vérifier et attester l'exactitude des renseignements fournis par les soumissionnaires ou les personnes citées en référence (si le soumissionnaire n'est pas tenu de fournir les coordonnées des personnes citées en référence dans sa soumission, à la date de clôture, il doit fournir ces renseignements durant l'évaluation, sur demande de l'autorité contractante);
 - iv) demander, avant l'attribution du contrat, des renseignements précis sur la situation juridique du soumissionnaire;
 - v) examiner les installations ainsi que les capacités techniques, administratives et financières des soumissionnaires pour déterminer si elles sont suffisantes pour répondre aux exigences énoncées dans la demande de soumissions et permettre l'exécution des travaux (tels que décrits dans l'une ou l'autre des clauses du marché subséquent incluses dans la demande de soumissions);
 - vi) corriger toute erreur dans le calcul des prix totaux des soumissions en utilisant les prix unitaires et toute erreur de quantité dans les soumissions en fonction des quantités précisées dans la demande de soumissions; en cas d'erreur dans le calcul des prix, le prix unitaire sera retenu;
 - vii) si les tableaux d'établissement des prix fournis par le soumissionnaire comprennent des formules, le gouvernement du Canada peut entrer les prix fournis dans un nouveau tableau, s'il croit que la formule ne fonctionne plus correctement dans la version présentée par le soumissionnaire;
 - viii) lorsqu'aucun montant n'est pas inscrit dans le tableau des prix fourni par le soumissionnaire, on tiendra pour acquis que ce montant est 0,00 \$. Le gouvernement du Canada peut exiger que le soumissionnaire confirme que le prix est effectivement 0,00 \$. Le soumissionnaire ne peut ajouter ou modifier un prix lors de

cette demande de confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix qui devrait figurer dans un champ laissé en blanc est de « 0,00 \$ », sa soumission sera déclarée non conforme;

- ix) vérifier tous les renseignements fournis par les soumissionnaires en faisant des recherches indépendantes, en utilisant des ressources du gouvernement ou en communiquant avec des tiers;
 - x) vérifier avec le fournisseur qu'il remplit les conditions de participation et qu'il est capable de respecter les conditions du contrat au prix proposé si le Canada reçoit une offre d'un fournisseur d'un prix anormalement inférieur à celui d'autres offres; et
 - xi) interroger, aux frais du soumissionnaire, le soumissionnaire ou l'une ou l'autre ou la totalité des personnes-ressources qu'il propose pour répondre aux exigences de la demande de soumissions, afin de déterminer si cette personne répond aux exigences énoncées dans la demande de soumissions (si le soumissionnaire n'est pas tenu de fournir les coordonnées des personnes-ressources dans sa soumission, à la date de clôture, il doit fournir ces renseignements durant l'évaluation, sur demande de l'autorité contractante).
- d) **Délai de réponse** : Les soumissionnaires disposeront du nombre de JOGF spécifié dans la demande par l'autorité contractante pour se conformer à toute demande de précisions, de vérification ou de renseignements supplémentaires. À moins d'indication contraire dans la demande de soumissions, la période mentionnée ci-dessous s'applique:
- i) **Demandes de précisions** : Si le gouvernement du Canada demande des précisions au soumissionnaire sur sa soumission ou s'il veut vérifier un ou plusieurs aspects de celle-ci, le soumissionnaire disposera d'un délai de deux (2) JOGF (ou d'un délai plus long spécifié par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements demandés. Selon la nature de la demande, le défaut de se conformer à ce délai peut entraîner la non-recevabilité de la soumission.
 - ii) **Demandes de visite** : Si le gouvernement du Canada souhaite visiter les installations du soumissionnaire, ce dernier doit les mettre à sa disposition dans les cinq (5) JOGF qui suivent la demande de l'autorité contractante.
- e) **Extension du délai de réponse** : Si le soumissionnaire a besoin de plus de temps, l'autorité contractante peut, à sa seule discrétion, accorder une prolongation du délai.
- f) **Évaluation de l'expérience en tant que coentreprise** :
- i) Si le soumissionnaire est une coentreprise qui possède de l'expérience à ce titre, il peut citer l'expérience qu'il a acquise en tant que coentreprise.

Exemple : Un soumissionnaire est membre d'une coentreprise composée de L et M. Dans une demande de soumissions, on exige que le soumissionnaire démontre son expérience de la prestation de services de maintenance et de services de dépannage durant une période de 24 mois pour un client comptant au moins 10 000 utilisateurs. En tant que coentreprise (composée de L et M), le soumissionnaire a déjà réalisé ce travail. Il peut utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence (même si ni L ni M ne satisfont individuellement à l'exigence relative à l'expérience). Si L a acquis cette expérience alors qu'il formait une coentreprise avec une autre entreprise (N), le soumissionnaire ne peut pas citer cette expérience parce que N ne fait pas partie de sa coentreprise.
 - ii) Une coentreprise qui présente une soumission peut évoquer l'expérience de l'un de ses membres pour démontrer qu'elle satisfait à toute exigence technique de la

présente demande de soumissions. Les membres de la coentreprise ne peuvent mettre leurs capacités en commun avec celles de membres d'une autre coentreprise pour démontrer qu'ils satisfont à une exigence technique de la présente demande de soumissions. Un membre de la coentreprise peut néanmoins mettre sa propre expérience en commun avec celle de la coentreprise.

Exemple A : Le soumissionnaire est une coentreprise formée de X, Y et Z. Supposons que la soumission exige : (a) que le soumissionnaire ait trois (3) années d'expérience de la prestation de services d'entretien, et (b) que le soumissionnaire ait deux (2) années d'expérience de l'intégration de matériel dans des réseaux complexes. Chacune de ces deux exigences peut être satisfaite par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un seul critère comme l'exigence de posséder trois (3) années d'expérience de la prestation de services d'entretien, le soumissionnaire ne peut mentionner que chacun des membres X, Y et Z possède une année d'expérience, pour un total de trois (3) années. Une telle réponse serait déclarée non recevable.

Exemple B : Un soumissionnaire est une coentreprise constituée de A et B. Si une demande de soumissions exige que le soumissionnaire ait déjà fourni des ressources durant 100 jours facturables, au minimum, le soumissionnaire peut démontrer qu'il possède l'expérience requise en soumettant l'un ou l'autre des ensembles de documents suivants qui, une fois regroupés, confirment que la coentreprise a fourni des ressources durant 100 jours facturables, au minimum :

- (A) les contrats signés par A;
- (B) les contrats signés par B;
- (C) les contrats signés par A et B en coentreprise;
- (D) les contrats signés par A, ainsi que les contrats signés par A et B à titre de coentreprise;
- (E) ou les contrats signés par B, ainsi que les contrats signés par A et B à titre de coentreprise.

qui mettent en relief un minimum de 100 jours facturables de fourniture de ressources.

- iii) Chaque fois qu'il doit faire la preuve qu'il répond à un critère, le soumissionnaire doit indiquer quel membre de la coentreprise y répond. Si le soumissionnaire ne l'a pas fait, l'autorité contractante permettra au soumissionnaire de fournir ces renseignements durant la période d'évaluation. Les soumissionnaires qui ne fourniront pas ces renseignements dans le délai prescrit par l'autorité contractante verront leur soumission déclarée non recevable.
- iv) Les soumissionnaires qui se posent des questions concernant la façon dont une soumission présentée par une coentreprise sera évaluée doivent soumettre leurs questions le plus tôt possible durant la période de demande de soumissions.

1.13 Pouvoir du gouvernement du Canada d'exiger une démonstration

- a) Le gouvernement du Canada se réserve le droit, mais n'aura aucune obligation, de demander que le soumissionnaire classé au premier rang (établi après l'évaluation financière) effectue une démonstration des caractéristiques, de la fonctionnalité ou des capacités décrites dans la demande de soumissions ou dans sa soumission, afin d'en vérifier la conformité aux exigences de la demande de soumissions.

- b) Si une démonstration est exigée par le gouvernement du Canada, elle sera effectuée sans aucuns frais pour ce dernier et à un endroit au Canada approuvé par l'autorité contractante.
- c) Le gouvernement du Canada donnera un avis d'au moins cinq (5) JOGF avant la tenue de cette démonstration. La démonstration doit se faire durant les heures normales de travail, au moment choisi par l'autorité contractante. Une fois la démonstration commencée, elle doit être achevée dans un délai de deux (2) JOGF.
- d) Le gouvernement du Canada assumera les frais salariaux et frais de déplacement relatifs à toute démonstration.
- e) Malgré la soumission écrite, si le gouvernement du Canada détermine, pendant la démonstration, que la solution proposée par le soumissionnaire classé au premier rang ne répond pas aux exigences obligatoires de la demande de soumissions, la soumission sera déclarée non conforme. Si la demande de soumissions renferme des exigences cotées, les règles suivantes s'appliquent :
 - i) Le gouvernement du Canada peut, par suite d'une démonstration, réduire la note attribuée au soumissionnaire classé au premier rang pour une exigence cotée, si la démonstration indique que la note qui a été accordée à ce soumissionnaire lors de l'examen de sa soumission écrite n'est pas conforme à la démonstration effectuée;
 - ii) La note accordée au soumissionnaire classé au premier rang ne peut augmenter à la suite d'une démonstration;
 - iii) S'il réduit la note du soumissionnaire classé au premier rang à la suite de la démonstration, le gouvernement du Canada procédera à un nouveau classement des soumissionnaires.

Si le soumissionnaire classé au premier rang est disqualifié ou n'est plus le soumissionnaire classé au premier rang pour une raison quelconque, le soumissionnaire qui occupait le deuxième rang devient le soumissionnaire classé au premier rang et est assujéti à la présente section.

1.14 Pouvoir du gouvernement du Canada d'exiger la soumission d'un échantillon

- a) Le gouvernement du Canada se réserve le droit, mais n'aura aucune obligation, d'exiger que le soumissionnaire classé au premier rang (établi après l'évaluation financière) fournisse un échantillon des produits qui font l'objet de la soumission (ou des produits qui font partie de la solution proposée), afin de permettre au gouvernement du Canada de vérifier la conformité de la solution proposée ou des produits décrits dans la soumission aux exigences de la demande de soumissions, en évaluant ou en examinant l'échantillon.
- b) Si le gouvernement du Canada l'exige, l'échantillon doit être livré sans frais pour ce dernier à un endroit du Canada précisé par l'autorité contractante, dans les cinq (5) JOGF qui suivent la demande de l'autorité contractante. Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante tous les mots de passe ou autres renseignements requis pour procéder à l'évaluation et à l'examen de l'échantillon. Le gouvernement du Canada peut demander au soumissionnaire d'assister à l'évaluation et à l'examen de l'échantillon.
- c) Malgré la soumission écrite, si le gouvernement du Canada détermine à la suite de l'évaluation ou de l'examen de l'échantillon que le produit ou la solution proposée par le soumissionnaire classé au premier rang ne satisfait pas aux exigences obligatoires de la demande de soumissions, la soumission sera déclarée non conforme. Si la demande de soumissions renferme des exigences cotées, les règles suivantes s'appliquent :

- i) À la suite de l'examen d'un échantillon, le gouvernement du Canada peut réduire la note accordée au soumissionnaire classé au premier rang pour toute exigence cotée, si l'examen de l'échantillon démontre que la note accordée au soumissionnaire à l'examen de sa soumission écrite n'est pas conforme à l'examen de l'échantillon;
- ii) La note accordée au soumissionnaire classé au premier rang ne peut augmenter à la suite de l'examen d'un échantillon;
- iii) S'il réduit la note du soumissionnaire classé au premier rang à la suite de l'examen de l'échantillon, le gouvernement du Canada procédera à un nouveau classement des soumissionnaires.

Si le soumissionnaire classé au premier rang est disqualifié ou n'est plus le soumissionnaire classé au premier rang pour une raison quelconque, le soumissionnaire qui occupait le deuxième rang devient le soumissionnaire classé au premier rang et est assujéti à la présente section.

- d) À moins de disposition contraire, le gouvernement du Canada retournera l'échantillon au soumissionnaire (ou permettra à ce dernier de récupérer son échantillon) une fois que le processus de demande de soumissions sera achevé. Sur demande, et si pour une raison ou une autre des données appartenant au gouvernement du Canada ont été enregistrées sur l'échantillon afin de procéder à l'examen ou à l'évaluation de celui-ci, le soumissionnaire doit collaborer avec le gouvernement du Canada pour enlever ces données figurant sur l'échantillon.

1.15 Exigences s'appliquant à l'expérience d'entreprise du soumissionnaire

S'il est précisé dans la demande de soumissions que le soumissionnaire doit apporter la preuve de son expérience, alors les dispositions suivantes s'appliquent, sauf indication contraire dans la demande de soumissions. L'expérience présentée n'est favorablement notée ou considérée comme concluante que si elle remplit les conditions suivantes :

- a) elle doit avoir été obtenue (c.-à-d. que le travail en question doit avoir été effectué) par le soumissionnaire lui-même. Les travaux effectués par les sous-traitants du soumissionnaire, les sociétés qui lui sont affiliées et ses prédécesseurs ne sont pas pris en compte, sauf si le soumissionnaire peut apporter la preuve que (relativement à ses prédécesseurs) :
 - i) le prédécesseur s'est joint à une ou plusieurs autres sociétés pour former le soumissionnaire ou un autre prédécesseur qui remplit les critères définis dans le sous-paragraphe a);
 - ii) ou le soumissionnaire a acquis la totalité ou la quasi-totalité des actifs et du personnel du prédécesseur qui ont accompli les travaux liés à ladite expérience.

Le gouvernement du Canada se réserve le droit de demander de plus amples renseignements sur les prédécesseurs lors de l'étude des offres.

- b) les travaux ont été achevés avant la date de clôture;
- c) la soumission contient, au minimum, le nom d'une personne citée en référence par le client;
- d) si les exemples fournis par la soumission à l'appui de l'expérience (p. ex. plusieurs projets) sont plus nombreux que ne l'exige la demande de soumissions, le gouvernement du Canada demandera au soumissionnaire de préciser ceux qui doivent être étudiés. Si le soumissionnaire ne répond pas dans les délais impartis par l'autorité contractante, le gouvernement du Canada décidera, à sa discrétion, quels exemples seront évalués.

1.16 Exigences s'appliquant aux curriculum vitæ

Si la demande de soumissions exige la présentation des CV des ressources humaines proposées, les conditions suivantes s'appliquent, sauf mention contraire dans la demande de soumissions.

- a) Les ressources proposées doivent être des employés du soumissionnaire ou d'un sous-traitant. Il est également possible qu'elles soient des entrepreneurs autonomes à qui le soumissionnaire compte sous-traiter une partie des travaux, mais elles doivent dans ce cas s'être engagées auprès du soumissionnaire à participer à la soumission et à réaliser leur partie des travaux si le marché est attribué au soumissionnaire. Le gouvernement du Canada pourrait demander de plus amples renseignements à cet égard lors de l'étude de la soumission, notamment une confirmation de la part de ces ressources.
- b) En ce qui concerne les niveaux d'instruction demandés (diplômes, titres, certificats), le gouvernement du Canada ne tient compte que des études réussies par les ressources mêmes avant la date de clôture des soumissions. Si le diplôme, le titre ou le certificat provient d'un établissement d'enseignement situé à l'extérieur du Canada, le soumissionnaire doit l'accompagner du rapport de l'organisme agréé par le Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux (CICDI) qui a évalué les titres de compétences et reconnu la qualification professionnelle.
- c) En ce qui concerne le titre et l'affiliation professionnels demandés, la ressource doit les avoir obtenus avant la date de clôture des soumissions, et doit les conserver, s'il y a lieu, tout au long de la période d'évaluation des soumissions et du contrat subséquent. Si le titre ou l'affiliation doit être attesté par un certificat ou un diplôme, ceux-ci doivent provenir de l'établissement désigné dans la demande de soumissions, et être valides. Si la demande de soumissions ne désigne aucun établissement en particulier, alors l'organisme qui a délivré le certificat ou le diplôme devait être agréé au moment de la délivrance du document. Si le diplôme ou le certificat provient d'un établissement d'enseignement situé à l'extérieur du Canada, le soumissionnaire doit l'accompagner du rapport de l'organisme agréé par le Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux (CICDI) qui a évalué les titres de compétences et reconnu la qualification professionnelle.
- d) En ce qui concerne l'expérience professionnelle demandée, le gouvernement du Canada ne tient pas compte de l'expérience acquise dans le cadre des programmes de formation, sauf s'il s'agit d'un programme coopératif officiel dans un établissement d'enseignement postsecondaire.
- e) En ce qui concerne la durée de l'expérience exigée (p. ex. deux ans), SPC ne tient compte d'aucune expérience dont les dates de début et de fin (mois et année) sont omises dans la soumission. Le gouvernement du Canada ne retient que la période pendant laquelle la ressource a réellement travaillé sur le ou les projets en question (de la date de début à la date de fin précisées), et non la durée totale du ou des projets auxquels la ressource a participé.
- f) Pour qu'une expérience professionnelle soit prise en compte par le gouvernement du Canada, la soumission ne doit pas se contenter de mentionner le titre du poste qu'a occupé la ressource, mais doit apporter la preuve que celle-ci a acquis l'expérience demandée en précisant les responsabilités qui étaient les siennes et le travail qu'elle a effectué. Si la ressource proposée a travaillé dans plusieurs projets simultanément pendant une certaine période, cette période ne sera comptée qu'une fois dans le calcul de la durée totale de l'expérience.

1.17 Procédure de vérification des références du client

- a) Sauf mention contraire dans la demande de soumissions, le gouvernement du Canada se réserve le droit de vérifier une ou plusieurs des références soumises.

- b) Cette vérification s'effectue par courrier électronique, donc par écrit, à moins que la personne-ressource pour la référence ne soit joignable que par téléphone. Les demandes de vérification sont envoyées le même jour aux adresses électroniques fournies par les soumissionnaires (les vérifications téléphoniques se font dès que possible après ces envois électroniques, mais pas nécessairement le même jour).
- c) Dans le cas où le renseignement que le gouvernement du Canada souhaite obtenir d'une référence est obligatoire, ce dernier invalide l'offre si la personne-ressource de la référence ne répond pas dans les cinq JOGF qui suivent l'envoi du courriel (ou le message laissé sur la boîte vocale de la personne en question).
- d) Si ce renseignement concerne un critère coté, le gouvernement du Canada n'accorde aucun point si la personne-ressource de la référence ne répond pas dans les cinq JOGF qui suivent l'envoi du courriel (ou le message laissé sur la boîte vocale de la personne en question).
- e) Si, le troisième JOGF suivant l'envoi du courriel, le gouvernement du Canada n'a pas encore reçu de réponse, il en avise par courriel le soumissionnaire, pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'elle doit répondre dans le délai prescrit de cinq JOGF. Si la personne citée en référence n'est pas disponible pendant la période d'évaluation, le soumissionnaire peut fournir le nom et l'adresse courriel d'une autre personne chez le même client. Cette possibilité n'est offerte aux soumissionnaires qu'une fois par client, et ce, uniquement si la personne nommée initialement n'est pas disponible (c'est-à-dire que le soumissionnaire ne peut pas soumettre le nom d'une autre personne si la première personne-ressource indique qu'elle ne souhaite pas répondre ou n'est pas en mesure de le faire). La période de cinq JOGF ne sera pas prolongée pour permettre à la nouvelle personne-ressource de répondre.
- f) En cas de divergence entre le renseignement fourni par la personne de référence et celui fourni par le soumissionnaire, le premier a préséance.
- g) Soit aucun point n'est accordé, soit le soumissionnaire ne satisfait pas aux exigences en matière d'expérience (selon le cas), si :
 - i) la personne-ressource déclare ne pas pouvoir ou vouloir fournir les renseignements demandés;
 - ii) le client cité en référence n'est pas un client du soumissionnaire lui-même (il est, p. ex., le client d'une filiale du soumissionnaire, ou un sous-traitant du soumissionnaire, au lieu d'être un client du soumissionnaire lui-même), sauf mention contraire dans la demande de soumissions.

De même, soit aucun point n'est accordé soit un critère obligatoire n'est pas satisfait si le client est lui-même une filiale, ou autre, qui a des liens de dépendance avec le soumissionnaire.

1.18 Procédure d'évaluation des produits équivalents proposés

- a) Si la demande de soumissions précise la marque, le modèle ou le numéro du matériel que les soumissionnaires doivent proposer, et ce, pour garantir la compatibilité, l'interopérabilité ou l'interchangeabilité avec le matériel que possède déjà le gouvernement du Canada, la partie qui suit s'applique à l'évaluation de ce matériel.
- b) Les produits dont la forme, le montage, la fonction et la qualité sont équivalents et qui sont entièrement compatibles, interchangeables et interopérables avec le matériel que possède déjà le gouvernement du Canada sont pris en considération si le soumissionnaire :

- i) indique clairement la marque, le modèle ou le numéro de pièce du produit équivalent proposé;
 - ii) démontre dans sa soumission que l'équivalent proposé est entièrement compatible, interfonctionnel et interchangeable avec les produits énoncés dans la demande de soumissions;
 - iii) fournit les caractéristiques, la documentation et la description techniques de chaque équivalent proposé;
 - iv) atteste la conformité de l'équivalent proposé en démontrant qu'il répond aux critères obligatoires de rendement énoncés dans la demande de soumissions;
 - v) indique clairement les caractéristiques, les documents et les descriptions techniques qui démontrent l'équivalence du produit proposé.
- c) S'il le lui est demandé pendant l'évaluation, le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante un échantillon de l'équivalent proposé aux fins d'essai.
- d) Si la demande lui en est faite au cours de l'évaluation, le soumissionnaire doit faire une démonstration du produit équivalent qu'il propose.
- e) Les équivalents proposés seront déclarés non conformes si :
- i) la soumission ne contient pas tous les renseignements demandés par l'autorité contractante pour évaluer l'équivalence du produit proposé, y compris ceux qu'elle demande durant l'évaluation en complément de la soumission (remarque : il incombe aux soumissionnaires de fournir tous les renseignements demandés ci-dessus pour l'évaluation de l'équivalence; toutefois, il est entendu par tous les soumissionnaires que le gouvernement du Canada a le droit, sans avoir l'obligation, de demander les renseignements supplémentaires qu'il juge nécessaires pour trancher sur l'équivalence);
 - ii) l'autorité contractante détermine que l'équivalent proposé ne respecte ou ne dépasse pas les critères imposés dans la demande de soumissions;
 - iii) l'autorité contractante détermine que la forme, le montage, la fonction ou la qualité de l'équivalent proposé n'équivaut pas aux articles mentionnés dans la demande de soumissions, ou que l'équivalent proposé n'est pas entièrement compatible, interopérable et interchangeable avec le matériel que possède déjà le gouvernement du Canada et qui figure dans la demande de soumissions.

1.19 Substitution d'une ressource proposée pendant l'évaluation

- a) Si le soumissionnaire n'est pas en mesure d'assurer les services d'une personne nommée dans sa soumission parce que cette personne est décédée, malade, en congé prolongé (notamment parental ou d'invalidité) ou partie à la retraite, ou qu'elle a démissionné ou a été congédiée pour une cause juste, le soumissionnaire peut proposer à l'autorité contractante un substitut, pourvu qu'il fournisse :
- i) le motif du remplacement ainsi qu'une documentation justificative acceptable aux yeux de l'autorité contractante;
 - ii) le nom du remplaçant proposé, ainsi que ses compétences et son expérience;
 - iii) la preuve que le remplaçant proposé possède la cote de sécurité demandée et accordée par le gouvernement du Canada, s'il y a lieu.

- b) Pour chaque personne proposée dans la soumission, il ne sera accepté qu'un seul remplaçant avant l'attribution du marché. En réponse au remplacement proposé par le soumissionnaire, l'autorité contractante peut choisir à son entière discrétion :
 - i) de rejeter la soumission sans autre examen;
 - ii) d'évaluer le remplaçant selon les critères de la demande de soumissions en lieu et place de la personne proposée initialement, comme si le remplaçant avait été proposé dès le départ, en modifiant les résultats de l'évaluation en conséquence, notamment le rang de la soumission par rapport aux autres soumissions.
- c) Si aucun remplaçant n'est proposé, ou si le remplaçant proposé ne remplit pas les critères de la demande de soumissions, l'autorité contractante disqualifie la soumission.

1.20 Rejet d'une soumission n'offrant pas un bon rapport qualité-prix et une justification des prix

- a) Le gouvernement du Canada peut rejeter une soumission s'il est d'avis que celle-ci n'offre pas un bon rapport qualité-prix pour le Canada.
- b) Si le gouvernement du Canada reçoit seulement une soumission conforme, le soumissionnaire doit fournir l'une ou plusieurs des formes suivantes de justification des prix, si l'autorité contractante en fait la demande :
 - i) une liste de prix récente, indiquant l'escompte, en pourcentage, offert au Canada;
 - ii) une copie des factures payées pour une qualité et une quantité identiques ou semblables de biens ou de services, ou les deux, vendus à d'autres clients;
 - iii) une ventilation des prix indiquant le coût de la main-d'œuvre directe, des matériaux directs et des articles achetés, les coûts indirects d'ingénierie et d'usine, les frais généraux d'entreprise et administratifs, les frais de transport et autres, ainsi que le profit réalisé;
 - iv) des attestations de prix ou de taux;
 - v) toute autre pièce justificative demandée par l'autorité contractante.

Le soumissionnaire doit fournir ces renseignements dans une période de temps raisonnable n'excédant pas dix (10) JOGF, à moins que l'autorité contractante ait accordé une prolongation.

1.21 Rejet d'une soumission pour échec lors de l'évaluation de la capacité financière

- a) Le gouvernement du Canada peut rejeter une soumission s'il est d'avis que le soumissionnaire n'a pas la capacité financière d'effectuer les travaux décrits dans les clauses de la demande de soumissions liées au marché subséquent.
- b) Afin d'évaluer la capacité financière du soumissionnaire, l'autorité contractante peut, dans un avis écrit envoyé au soumissionnaire, exiger que ce dernier fournisse une partie ou la totalité de l'information financière mentionnée ci-dessous durant l'évaluation des soumissions. Le soumissionnaire doit fournir les renseignements ci-dessous à l'autorité contractante dans les quinze (15) JOGF qui suivent la réception de la demande ou dans un délai plus long précisé par l'autorité contractante dans l'avis :

- i) Les états financiers vérifiés, si ceux-ci sont disponibles, ou les états financiers non vérifiés (préparés par le cabinet comptable externe du soumissionnaire, si ceux-ci sont disponibles, ou préparés à l'interne si aucun état financier n'a été préparé par un tiers) pour les trois derniers exercices financiers du soumissionnaire ou pour les années où l'entreprise du soumissionnaire a été en activité, si celle-ci est en activité depuis moins de trois ans. Les états financiers doivent comprendre, au minimum, le bilan, l'état des bénéfices non répartis, l'état des résultats et les notes connexes.
- ii) Si les états financiers mentionnés au sous-paragraphe i) datent de plus de cinq (5) mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande l'information, le soumissionnaire doit également fournir, à moins que ce ne soit interdit par une loi dans le cas des sociétés ouvertes au public (dans la province ou le territoire où l'entreprise du soumissionnaire a été constituée juridiquement), les derniers états financiers trimestriels (comprenant un bilan et un état des résultats depuis le début de l'exercice), datant de deux (2) mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.
- iii) Si le soumissionnaire n'a pas exercé ses activités depuis au moins un exercice financier complet, il doit fournir les renseignements suivants :
 - (A) le bilan d'ouverture en date du début des activités (dans le cas d'une corporation, un bilan à la date de la constitution de la société);
 - (B) les derniers états financiers trimestriels de l'entreprise (le bilan et l'état des résultats depuis le début de l'exercice) datant de deux mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande ces renseignements.
- iv) Une attestation de la part du directeur financier ou d'un signataire autorisé du soumissionnaire selon laquelle l'information financière fournie est exacte et complète.
- v) Une lettre de confirmation émise par toutes les institutions financières ayant fourni du financement à court terme au soumissionnaire. Cette lettre doit faire état du montant total des marges de crédit accordées au soumissionnaire ainsi que du crédit toujours disponible, et non utilisé, un mois précédant la date à laquelle l'autorité contractante demande cette information.
- vi) Un état mensuel détaillé des flux de trésorerie portant sur toutes les activités du soumissionnaire (y compris le besoin visé par la demande de soumissions) pour les deux premières années du besoin visé par la demande de soumissions, à moins que ce ne soit interdit par une loi (dans la province ou le territoire où l'entreprise du soumissionnaire a été constituée juridiquement). Cet état doit fournir des détails sur les principales sources de financement du soumissionnaire et sur le montant de ce financement, ainsi que sur les principaux décaissements effectués chaque mois, dans le cadre de toutes les activités du soumissionnaire. On doit fournir des explications sur toutes les hypothèses émises, ainsi que sur le mode de financement des déficits.
- vii) Un état mensuel détaillé des flux de trésorerie portant sur les projets couvrant les deux premières années du besoin visé par la demande de soumissions, à moins que ce ne soit interdit par une loi (dans la province ou le territoire où l'entreprise du soumissionnaire a été constituée juridiquement). Cet état doit fournir des détails sur les principales sources de financement du soumissionnaire et sur le montant de ce financement, ainsi que sur les principaux décaissements effectués chaque mois pour répondre au besoin. On doit fournir des explications sur toutes les hypothèses émises, ainsi que sur le mode de financement des déficits.

- c) **Coentreprise** : Si le soumissionnaire est une coentreprise, l'information financière exigée par l'autorité contractante doit être fournie par chaque membre de la coentreprise et chaque membre doit avoir la capacité financière requise.
- d) **Filiale** : Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, l'information financière exigée par l'autorité contractante au sous-paragraphe b) doit aussi être fournie par chaque palier de la société mère, y compris la société mère elle-même. L'information financière d'une société mère ne répond pas à l'exigence de fournir l'information financière du soumissionnaire. Cependant, si le soumissionnaire est une filiale d'une entreprise et que, dans le cours normal des activités, l'information financière requise n'est pas produite séparément pour la filiale, l'information financière de la société mère doit être fournie. Si le gouvernement du Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière, mais que la société-mère possède cette capacité, ou si le gouvernement du Canada ne peut évaluer la capacité financière du soumissionnaire puisque son information financière fait partie intégrante de celle de la société mère, il peut, à sa seule discrétion, attribuer le marché au soumissionnaire sous réserve qu'une ou plusieurs sociétés mères fournissent une garantie d'exécution au gouvernement du Canada.
- e) **Information financière déjà versée au dossier de Services publics et Approvisionnement Canada et Services gouvernementaux Canada** : Services partagés Canada désigne parfois soit Services publics et Approvisionnement Canada et Services gouvernementaux Canada (SPAC) ou une tierce partie pour procéder à l'évaluation de la capacité financière des soumissionnaires de SPC. Lorsque SPC confirme que SPAC procède à l'évaluation de la capacité financière, le soumissionnaire n'est pas tenu de soumettre de nouveau l'information financière demandée par l'autorité contractante qui est déjà versée au dossier de SPAC par la Direction des services des politiques, de la vérification et de l'analyse des coûts du Secteur de la politique, du risque, de l'intégrité et de la gestion stratégique, à condition que dans le délai susmentionné :
- i) le soumissionnaire informe l'autorité contractante, par écrit, des renseignements précis qui figurent au dossier, et dans le cadre de quel marché ces renseignements ont été fournis;
 - ii) le soumissionnaire autorise l'utilisation de ces renseignements aux fins du présent marché.
- Il incombe au soumissionnaire de confirmer auprès de l'autorité contractante que ces renseignements sont versés au dossier de SPAC. Ce faisant, le soumissionnaire consent à ce que SPAC communique les renseignements à SPC.
- f) **Autres renseignements** : Le gouvernement du Canada se réserve le droit de demander au soumissionnaire de fournir tout autre renseignement dont il a besoin pour effectuer une évaluation complète de la capacité financière du soumissionnaire.
- g) **Confidentialité** : Si le soumissionnaire fournit au gouvernement du Canada, à titre confidentiel, les renseignements exigés ci-dessus et l'informe que les renseignements divulgués sont confidentiels, le gouvernement du Canada doit traiter ces documents de façon confidentielle, conformément aux dispositions des alinéas 20(1)b) et 20(1)c) de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- h) **Sécurité** : Pour déterminer si le soumissionnaire a la capacité financière requise pour répondre au besoin, le gouvernement du Canada peut prendre en considération toute garantie financière que le soumissionnaire peut lui offrir, à ses frais (par exemple, une lettre de crédit irrévocable provenant d'une institution financière enregistrée, émise au nom du gouvernement du Canada, une garantie d'exécution provenant d'une tierce partie, ou toute autre forme de garantie exigée par le gouvernement du Canada).

1.22 Rejet d'une soumission en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un avantage indu

- a) **Conflit d'intérêts ou avantage indu** : Afin de protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, le gouvernement du Canada peut rejeter une soumission dans les circonstances suivantes :
- i) si le soumissionnaire ou l'un de ses sous-traitants, y compris l'un de leurs employés ou anciens employés, a participé de quelque façon que ce soit à la préparation de la demande de soumissions ou est en situation de conflit d'intérêts réel ou apparent;
 - ii) si le soumissionnaire ou l'un de ses sous-traitants, y compris l'un de leurs employés ou anciens employés, a eu accès à des renseignements relatifs à la demande de soumissions qui n'étaient pas à la disposition des autres soumissionnaires et que de l'avis du gouvernement du Canada, cela donne ou semble donner au soumissionnaire un avantage indu.

Les soumissionnaires qui ont un doute quant à une situation particulière doivent communiquer avec l'autorité contractante durant la période de questions relative à la demande de propositions. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'il n'est pas en conflit d'intérêts et qu'il ne bénéficie d'aucun avantage indu. Le soumissionnaire reconnaît que le gouvernement du Canada est seul habilité à établir s'il existe un conflit d'intérêts ou un avantage indu, réel ou apparent.

- b) **Expérience antérieure** : Le gouvernement du Canada ne considère pas qu'en soi, l'expérience acquise par un soumissionnaire qui fournit ou a fourni les biens et services décrits dans la demande de soumissions (ou des biens et services semblables) représente un avantage indu en faveur du soumissionnaire ou crée un conflit d'intérêts.
- c) **Formulation des observations** : Si le gouvernement du Canada a l'intention de rejeter une soumission aux termes du présent article, l'autorité contractante en informe le soumissionnaire et lui donne l'occasion de faire des observations avant que le gouvernement du Canada prenne une décision définitive. L'autorité contractante alloue au soumissionnaire un minimum de cinq (5) JOGF pour faire ses observations, qui doivent normalement être soumises par écrit.

1.23 Rejet d'une soumission parce qu'elle porte préjudice à l'intérêt national ou à la sécurité nationale

Si la demande de soumissions concerne un besoin assujéti à l'exception relative à la sécurité nationale en vertu des accords commerciaux du Canada, le gouvernement du Canada se réserve le droit de rejeter une soumission s'il considère que l'attribution du contrat au soumissionnaire pourrait porter préjudice à l'intérêt national ou à la sécurité nationale.

1.24 Rejet d'une soumission qui compromet l'intégrité et l'impartialité du processus

- a) Services partagés Canada se réserve le droit de rejeter une soumission s'il est d'avis qu'il possède suffisamment de preuves que le soumissionnaire a truqué l'offre ou a pris part à une collusion liée à la préparation de la soumission. Les conclusions de SPC ne lient en aucune façon le Bureau de la concurrence ou d'autres ministères. En participant au processus de demande de soumissions, le soumissionnaire reconnaît que SPC ne peut être tenu responsable du rejet d'une soumission pour ces raisons, dans la mesure où la décision de SPC était raisonnable, compte tenu des renseignements qui ont fait l'objet d'un examen au moment où la décision a été prise.

- b) SPC se réserve aussi le droit de rejeter une soumission s'il est d'avis que le fait d'inclure cette soumission dans l'évaluation compromet l'intégrité et l'impartialité du processus d'approvisionnement (p. ex., en faussant les résultats de l'évaluation ou en menant à des résultats auxquels on ne se serait pas attendu dans les conditions existantes du marché ou qui n'offrent pas un bon rapport qualité-prix pour le gouvernement du Canada).
- c) Si le gouvernement du Canada a l'intention de rejeter une soumission aux termes du présent article, l'autorité contractante en informe le soumissionnaire et lui donne l'occasion de faire des observations avant de prendre une décision définitive. L'autorité contractante alloue au soumissionnaire un minimum de cinq (5) JOGF pour faire ses observations, qui doivent normalement être soumises par écrit.

1.25 Attribution du marché et communications avec les médias

- a) Tous les marchés attribués sont soumis au processus d'approbation interne du gouvernement du Canada, qui exige que les fonds nécessaires au marché proposé soient approuvés. Même si le soumissionnaire peut avoir été recommandé pour l'attribution d'un marché, celui-ci sera attribué seulement si l'on obtient l'approbation interne, conformément aux politiques internes du gouvernement du Canada. Si l'on n'obtient pas l'approbation, aucun contrat ne sera attribué.
- b) Le soumissionnaire consent à ne pas annoncer dans les médias l'attribution d'un marché sans que cette annonce fasse l'objet d'une coordination avec l'autorité contractante.

1.26 Recours pour les soumissionnaires concernant le processus d'approvisionnement

- a) Les fournisseurs sont également encouragés à porter leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante.
- b) Les soumissionnaires ayant des préoccupations concernant le processus d'approvisionnement peuvent également présenter des plaintes officielles à des tiers indépendants. Aucun organisme ne traite tous les types de plaintes en matière d'approvisionnement, mais il y en a plusieurs.
 - i) Si l'approvisionnement est assujéti aux disciplines d'un des accords commerciaux nationaux ou internationaux du Canada et que le soumissionnaire a qualité en vertu d'au moins un de ces accords commerciaux, le Tribunal canadien du commerce extérieur examine si le Canada a violé une de ses obligations découlant des accords commerciaux applicables. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous à l'adresse suivante : <http://www.citt-tcce.gc.ca/fr>.
 - ii) Si la valeur monétaire de l'approvisionnement est inférieure aux seuils établis dans l'Accord de libre-échange canadien, mais que cet accord s'y serait appliqué, une plainte peut être déposée au Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-approvisionnement.html>.
 - iii) Des recours peuvent également être intentés devant la Cour fédérale du Canada ou une des cours supérieures provinciales du Canada.
- c) Peu importe le tribunal devant lequel un fournisseur dépose une plainte, il y a des délais stricts associés au dépôt de plaintes. Des renseignements supplémentaires se trouvent sous la rubrique « Les plaintes en matière d'approvisionnement » du site Web Achats et ventes du Canada, à l'adresse <https://achatsetventes.gc.ca/>.

2. Attestations

2.1 Attestations attendues de chaque soumissionnaire

Par le fait même qu'il dépose une soumission, le soumissionnaire est censé présenter les attestations suivantes, sauf indication contraire dans la demande de soumissions. Si le soumissionnaire indique expressément dans sa soumission qu'il ne présente pas ces attestations, ou que celles-ci sont fausses, alors la soumission est déclarée non conforme.

- a) **Le matériel et le logiciel sont disponibles dans le commerce** : Tout le matériel et tous les logiciels proposés pour remplir cette condition doivent être disponibles dans le commerce (sauf mention contraire dans la demande de soumissions), ce qui signifie que chaque matériel et chaque logiciel est disponible dans le commerce, ne nécessite aucune recherche ni aucun développement, et fait partie intégrante d'une gamme de produits qui a fait ses preuves sur le terrain (c'est-à-dire qui n'a pas simplement fait l'objet d'essais en laboratoire ou dans un contexte expérimental). Si le matériel ou le logiciel proposé constitue la suite d'une gamme de produits rodés, et qu'il est entièrement compatible avec cette gamme, alors il doit avoir été présenté publiquement au plus tard à la date de clôture des soumissions. En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste que l'ensemble du matériel et des logiciels proposés sont des produits commerciaux.
- b) **Le système est disponible dans le commerce** : Pour satisfaire à cette exigence, les systèmes proposés doivent être en vente libre (sauf indication contraire dans la demande de soumissions), ce qui signifie que le matériel et les logiciels qui constituent le système proposé doivent être en vente libre, et ne nécessiter ni recherche ni développement. Le matériel et les logiciels doivent faire partie d'un système qui a fait ses preuves sur le terrain (c.-à-d. qu'il n'a pas simplement été testé dans un laboratoire ou un contexte expérimental). Si le système proposé contient un matériel ou un logiciel qui constitue la suite d'une gamme de produits rodés, et qu'il est entièrement compatible avec cette gamme, alors il doit avoir été présenté publiquement au plus tard à la date de clôture des soumissions. En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste que le système proposé est un produit commercial en vente libre.
- c) **Les ressources proposées par le soumissionnaire seront disponibles** : En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste que si le marché lui est attribué, l'ensemble du personnel proposé sera disponible pour exécuter les travaux demandés par les représentants du Canada, aux dates indiquées dans la demande de soumissions ou convenues avec ces représentants.
- d) **Le soumissionnaire dispose de renseignements vérifiés sur les ressources qu'il propose** : En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié l'authenticité et l'exactitude des curriculum vitæ et des documents soumis à l'appui de la soumission, notamment ceux qui concernent les études, les réalisations, l'expérience et les antécédents professionnels. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque personne qu'il a proposée est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat subséquent.
- e) **Le personnel non employé chez le soumissionnaire** : Si le soumissionnaire propose une personne qu'il n'emploie pas, alors il atteste, en déposant sa soumission, que cette personne l'a autorisé à offrir ses services pour l'exécution des travaux prévus et à soumettre son curriculum vitæ au gouvernement du Canada. Si l'autorité contractante en fait la demande, le soumissionnaire est tenu de fournir une preuve écrite, signée par la personne en question, de l'autorisation qu'il a reçue de cette personne, et de la disponibilité de cette dernière. Si le soumissionnaire ne satisfait pas à cette demande, sa soumission pourrait être déclarée non conforme.

2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi

- a) Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'attestation du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, et ce, avant l'attribution du marché. S'il est une coentreprise, le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante une attestation pour chaque membre de la coentreprise. Le soumissionnaire est tenu de fournir cette attestation dans le pli même de la soumission.
- b) En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste que ni son nom ni le nom des membres de la coentreprise soumissionnaire, le cas échéant, ne figurent sur la liste des soumissionnaires à admissibilité limitée (http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi, qui se trouve sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC). Le gouvernement du Canada se réserve le droit de déclarer non conforme la soumission si le soumissionnaire (ou un de ses membres, s'il s'agit d'une coentreprise) figure sur la liste des soumissionnaires à admissibilité limitée au moment de l'attribution du marché.
- c) Ce renseignement n'est pas toujours demandé dans les invitations à se qualifier. Les soumissionnaires sont tenus de consulter les invitations à se qualifier et les formulaires de soumission.

2.3 Anciens fonctionnaires

- a) **Politique du CT** : Les marchés attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire font l'objet d'un examen minutieux qui garantit l'équité dans l'utilisation des fonds publics. Conformément aux politiques du Conseil du Trésor et aux directives sur les marchés et les anciens fonctionnaires, les soumissionnaires sont tenus de fournir les renseignements ci-dessous avant l'attribution du marché. Ils doivent les fournir dans le pli même de la soumission.

- b) **Définitions** : Aux fins de la présente section,

le terme « **ancien fonctionnaire** » désigne tout ancien employé d'un ministère au sens de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être:

- i) un particulier;
- ii) un particulier qui s'est constitué en personne morale;
- iii) un partenariat formé d'anciens fonctionnaires;
- iv) une entreprise individuelle ou une entité dont un ancien fonctionnaire détient une participation majoritaire.

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

Le terme « **pension** » désigne toute pension ou allocation annuelle versée en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP) et tout supplément versé conformément à la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires* dans la mesure où elle a une incidence sur la LPFP. Il ne désigne pas les pensions payables en vertu de la *Loi sur la pension de*

retraite des Forces canadiennes, la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, ni la partie de la pension versée en vertu du Régime de pensions du Canada.

- c) **Ancien fonctionnaire touchant une pension** : En appliquant les définitions ci-dessus, le soumissionnaire est tenu d'indiquer dans sa soumission s'il est un ancien fonctionnaire qui touche une pension. Si c'est le cas, il doit fournir les renseignements suivants sur chaque ancien fonctionnaire qui reçoit une pension :

- i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- ii) la date de cessation d'emploi ou du départ à la retraite de la fonction publique.

En fournissant ces renseignements, le soumissionnaire accepte que sa qualité d'ancien fonctionnaire touchant une pension soit publiée, s'il est adjudicataire, dans les rapports de divulgation proactive, lesquels sont affichés sur les sites Web ministériels, conformément à l'[Avis sur la politique des marchés : 2012-2](#), et aux [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#) du CT.

- d) **Directive sur le réaménagement des effectifs** : Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs, il est tenu de l'indiquer dans son formulaire de soumission. Si c'est le cas, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

- i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- ii) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- iii) la date de la cessation d'emploi;
- iv) le montant du paiement forfaitaire;
- v) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- vi) la période correspondant au paiement forfaitaire, notamment sa date de début, sa date de fin et le nombre de semaines;
- vii) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres marchés assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les marchés attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le plafond des honoraires payables à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 dollars, incluant les taxes applicables).

- e) Ce renseignement n'est pas toujours demandé dans les invitations à se qualifier. Les soumissionnaires sont tenus de consulter les invitations à se qualifier et les formulaires de soumission.

2.4 Attestation FEO pour le Matériel

Si la demande de soumissions le précise, l'attestation suivante doit être fournie :

- a) Si le soumissionnaire est le fabricant d'équipement d'origine (FEO) d'un matériel proposé dans sa soumission, il est tenu par le gouvernement du Canada de le déclarer par écrit pour chaque article ou groupe d'articles.

- b) Le soumissionnaire qui n'est pas le FEO du matériel proposé dans sa soumission est tenu de présenter une attestation du fabricant d'origine qui l'autorise à fournir et entretenir ledit matériel, et cette attestation doit être signée par le FEO et non le soumissionnaire. Aucun marché issu du présent processus d'acquisition ne sera attribué à un soumissionnaire qui n'est pas le fabricant d'origine du matériel qu'il propose de fournir au gouvernement du Canada, sauf si le soumissionnaire présente à ce dernier l'attestation du fabricant d'origine.
- c) On demande aux soumissionnaires d'accompagner cette attestation du formulaire des fabricants d'origine que contient la demande de soumissions. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans le formulaire d'attestation du FEO, l'utilisation de ce formulaire pour les fournir n'est pas obligatoire. Si un soumissionnaire ou un fabricant se sert d'un autre formulaire, il n'appartient qu'au gouvernement du Canada de déterminer si les renseignements demandés ont bien été fournis. Toute modification aux énoncés du formulaire pourrait rendre l'attestation non conforme.
- d) Si le matériel proposé par le soumissionnaire provient de plusieurs FEO, une attestation distincte est exigée de chaque FEO.
- e) Sauf mention contraire dans la demande de soumissions, et pour les besoins du présent processus d'acquisition, le terme « **FEO** » désigne le fabricant du matériel, comme en témoigne l'appellation reproduite sur le matériel et sur toute la documentation qui l'accompagne.

2.5 Attestation et autorisation de l'éditeur de logiciels

Si la demande de soumissions le précise, l'attestation suivante doit être fournie :

- a) Si le soumissionnaire est l'éditeur de l'un ou l'autre des logiciels privés qu'il propose dans sa soumission, il est tenu par le gouvernement du Canada de le déclarer par écrit.
- b) Le soumissionnaire qui n'est pas l'éditeur des logiciels privés proposés dans sa soumission est tenu de présenter l'autorisation de l'éditeur de ces logiciels, laquelle doit être signée par l'éditeur lui-même, et non par le soumissionnaire. Aucun marché ne sera attribué au soumissionnaire qui n'est pas l'éditeur des logiciels privés qu'il propose de fournir au gouvernement du Canada, à moins qu'il ne présente ladite autorisation à ce dernier. Si le logiciel privé proposé par le soumissionnaire provient de plusieurs éditeurs de logiciels, chacun de ces éditeurs doit fournir une autorisation distincte.
- c) On demande aux soumissionnaires d'accompagner cette attestation du formulaire d'attestation des éditeurs de logiciels que contient la demande de soumissions. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans ce formulaire, il n'est pas obligatoire de le faire sur le formulaire même. Si un soumissionnaire se sert d'un autre formulaire, il appartient exclusivement au gouvernement du Canada de déterminer si tous les renseignements demandés sont fournis. Toute modification aux énoncés du formulaire pourrait rendre l'attestation non conforme.
- d) Sauf mention contraire dans la demande de soumissions, et pour les besoins du présent processus d'acquisition, le terme « **éditeur de logiciel** » désigne le détenteur des droits d'auteur des logiciels proposés dans la demande de soumissions, lequel a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser autrui à octroyer une licence ou une sous-licence) sur ses logiciels.

2.6 Code de conduite pour l'approvisionnement

Le Code de conduite pour l'approvisionnement de Services publics et approvisionnement Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/cndt-cndct/index-fra.html>) prévoit que les soumissionnaires doivent répondre aux sollicitations de façon honnête, juste et exhaustive, refléter avec précision

leur capacité à satisfaire les exigences énoncées dans la demande de soumissions et le contrat subséquent, et ne présenter des soumissions et conclure des contrats que s'ils seront à mesure de remplir toutes les obligations du contrat. Une Attestation a été incluse dans le formulaire de présentation des soumissions à cet égard. En ne se conformant pas au code de conduite pour l'approvisionnement, un soumissionnaire pourrait rendre sa soumission non-conforme.

2.7 Vérification des attestations

Les attestations que les soumissionnaires remettent au gouvernement du Canada peuvent être vérifiées à tout moment par ce dernier. Si, pendant la période d'évaluation des soumissions, d'exécution du marché, d'offre à commandes ou d'arrangement en matière d'approvisionnement, il s'avère que l'une ou l'autre des attestations présentées par le soumissionnaire lors de la passation du marché est fautive, le gouvernement du Canada invalidera la soumission en question, et aura toute latitude d'annuler le marché attribué pour manquement aux engagements, que cette fautive attestation soit intentionnelle ou non. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Si le soumissionnaire ne répond pas favorablement à cette demande, la soumission perd sa conformité ou constitue un manquement aux obligations en vertu des instruments produits lors de la phase suivante de la passation du marché.

3. Instructions uniformisées pour les invitations à se qualifier (ISQ)

3.1 Terminologie des Invitations à se qualifier

- a) dans le présent document, le terme « soumissionnaire » est remplacé par le terme « répondant »;
- b) dans le présent document, le terme « soumission » est remplacé par le terme « réponse »;
- c) l'ISQ est simplement une demande de manifestations d'intérêt, et non un appel d'offres;
- d) aucune période de validité ne s'applique étant donné qu'une ISQ invite seulement les répondants à se qualifier.

4. Instructions uniformisées pour une demande d'offre à commandes

4.1 Nature d'une offre à commandes

- a) L'une des méthodes d'approvisionnement utilisées par le gouvernement du Canada consiste à demander à des fournisseurs de présenter une offre pour la fourniture de biens ou de services, ou des deux, pendant une période déterminée. SPC peut ensuite autoriser des ministères et organismes particuliers à passer des commandes subséquentes à une offre à commandes précisant les quantités exactes de biens ou le type de services qu'ils désirent commander à un moment particulier au cours de la période de validité de l'offre et conformément aux modalités établies dans l'offre à commandes.
- b) Une demande d'offre à commandes invite les fournisseurs à présenter une offre au gouvernement du Canada.
- c) Une offre à commandes n'est pas un contrat visant l'approvisionnement en biens ou la fourniture de services. En effet, elle établit plutôt un cadre en vertu duquel le gouvernement du Canada peut passer une ou plusieurs commandes subséquentes pour les biens et les services offerts dans l'offre à commandes, chacune d'entre elles entraînant l'attribution d'un contrat distinct.

- d) La quantité de biens, le niveau des services et les dépenses estimatives précisés dans la demande d'offre à commandes ne représentent qu'une approximation, exprimée de bonne foi, des besoins éventuels. La demande d'offre à commandes n'engage pas le gouvernement du Canada à autoriser l'utilisation d'une offre à commandes par un ou plusieurs ministères ou à passer une ou plusieurs commandes subséquentes pour des biens, des services ou les deux.

4.2 Terminologie des demandes d'offre à commandes

Si la demande de soumissions est une demande d'offre à commandes :

- a) dans le présent document, le terme « soumissionnaire » est remplacé par le terme « offrant »;
- b) dans le présent document, le terme « soumission » est remplacé par le terme « offre »;
- c) dans le présent document, le terme « autorité contractante » est remplacé par le terme « autorité de l'offre à commandes »;
- d) la période de validité de l'offre ne fait pas référence à la validité des offres à commandes subséquentes si certaines sont publiées par le gouvernement du Canada. En effet, elle fait plutôt référence à la période durant laquelle le gouvernement du Canada peut évaluer l'offre à commandes proposée afin de déterminer s'il doit ou non publier une offre à commandes subséquente en fonction de laquelle il pourrait passer des commandes subséquentes.

5. Instructions uniformisées pour les demandes d'arrangements en matière d'approvisionnement

5.1 Nature d'un arrangement en matière d'approvisionnement

- a) Un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) est une méthode d'approvisionnement utilisée par le gouvernement du Canada pour acquérir des biens et des services. Un AMA est un arrangement entre le gouvernement du Canada et des fournisseurs préqualifiés qui permet au Canada de lancer des appels d'offres auprès d'un bassin de fournisseurs préqualifiés pour répondre à des besoins précis, dans les limites de la portée de l'AMA. Un AMA n'est pas un contrat pour la fourniture des biens et des services qu'il décrit, mais il contribue à la création d'une liste de fournisseurs pour de futures demandes de soumissions.
- b) Les AMA peuvent comprendre un ensemble de modalités prédéterminées qui s'appliqueront aux demandes de soumissions et aux contrats subséquents. Chaque demande de soumissions publiée en vertu d'un AMA entraîne l'attribution d'un contrat distinct. Les AMA peuvent comprendre des prix plafond, qui peuvent être réduits en fonction du besoin réel ou de l'étendue des travaux décrits dans une demande de soumissions individuelle.

5.2 Terminologie des demandes d'arrangement en matière d'approvisionnement

Si la demande de soumissions est une demande d'AMA :

- a) dans le présent document, le terme « soumissionnaire » est remplacé par le terme « fournisseur »;
- b) dans le présent document, le terme « soumission » est remplacé par le terme « réponse »;
- c) dans le présent document, le terme « autorité contractante » est remplacé par le terme « responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement »;

- d) la période de validité de la réponse ne fait pas référence à la validité des AMA subséquents si certains sont publiés par le gouvernement du Canada. En effet, elle fait plutôt référence à la période durant laquelle le gouvernement du Canada peut évaluer l'AMA proposé afin de déterminer s'il doit ou non publier un AMA subséquent qui aurait pour effet de préqualifier le fournisseur pour les demandes de soumissions publiées en vertu du cadre des AMA subséquents;
- e) si l'AMA permet aux clients de SPC de publier des demandes de soumissions directement, et dans le cadre des demandes de soumissions individuelles publiées en vertu de l'AMA par un autre ministère, tous les renvois à SPC présentés dans les présentes instructions uniformisées seront interprétés comme des renvois au client de SPC qui présente la demande de soumissions.

6. Instructions et conditions uniformisées pour les approvisionnements en télécommunications

6.1 Cadre de réglementation

- a) Le gouvernement du Canada reconnaît que les soumissionnaires peuvent être assujettis à la réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en ce qui concerne une partie ou la totalité des services ou des produits exigés dans le cadre de la demande de soumissions. Par conséquent, il est possible que le soumissionnaire :
 - i) soit assujetti à la réglementation du CRTC, mais qu'il ne soit pas tenu de faire approuver le tarif par le CRTC afin de fournir les services ou les produits qu'il propose au gouvernement du Canada dans sa soumission;
 - ii) soit assujetti à la réglementation du CRTC et qu'il propose des services ou des produits au gouvernement du Canada dans sa soumission conformément à un tarif existant qui a déjà été approuvé par le CRTC;
 - iii) soit assujetti à la réglementation du CRTC et qu'il propose des services ou des produits au gouvernement du Canada dans sa soumission conformément à un nouveau tarif (ou à une modification à un tarif existant) qui n'a pas encore été approuvé par le CRTC.
- b) En dépit du fait que les soumissionnaires individuels peuvent être réglementés différemment par le CRTC, ou que les tarifs existants des soumissionnaires individuels peuvent ne pas être conformes aux exigences du gouvernement du Canada, toutes les soumissions seront évaluées conformément aux processus d'évaluation décrits dans la demande de soumissions.

6.2 Responsabilités des soumissionnaires relativement au cadre de réglementation

- a) Il incombe exclusivement au soumissionnaire :
 - i) de préciser toute réglementation du CRTC ou toute autre réglementation à laquelle il peut être assujetti en ce qui concerne la demande de soumissions et tout contrat subséquent;
 - ii) d'obtenir les approbations qui lui permettent de fournir les services et les produits aux prix proposés dans sa soumission;

- iii) de soulever auprès du gouvernement du Canada, pendant la période de questions concernant la demande de soumissions, toute préoccupation concernant les conflits entre la demande de soumissions (y compris les clauses du contrat subséquent) et toute réglementation ou décision du CRTC, en identifiant :
 - (A) l'exigence précise de la demande de soumissions qui crée le conflit;
 - (B) les dispositions précises de la réglementation ou des décisions du CRTC qui touchent l'exigence de la demande de soumissions (y compris les titres, les dates, les numéros de pages et de paragraphes des documents).
- b) Dans le cadre de la préparation de leurs soumissions, les soumissionnaires peuvent demander des interprétations au CRTC s'ils ont des doutes à savoir si les services, les produits et les prix qu'ils proposent au gouvernement du Canada dans leur soumission sont assujettis et conformes à un tarif existant ou s'ils nécessitent le dépôt d'une modification à un tarif existant ou un nouveau tarif.
- c) L'autorité contractante prendra en considération les conflits entre les exigences de la demande de soumissions et la réglementation ou les décisions du CRTC soulevés par les soumissionnaires lors de la période de questions concernant la demande de soumissions et pourra, à son entière discrétion, modifier la demande de soumissions si elle juge que les modifications correspondent aux exigences opérationnelles du gouvernement du Canada. Toutefois, le gouvernement du Canada n'est pas tenu de compromettre ses exigences opérationnelles pour s'adapter aux réalités ministérielles ou réglementaires des soumissionnaires.

6.3 Attestations réglementaires pour les soumissions concernant des services ou des produits non réglementés ou faisant l'objet d'une abstention

Les soumissionnaires qui proposent au gouvernement du Canada des services, des produits et des prix qui ne sont pas assujettis à des tarifs doivent fournir l'attestation disponible dans le formulaire réglementaire A.

6.4 Attestations réglementaires pour les soumissions présentées en fonction de tarifs existants

- a) Les soumissionnaires qui proposent des services, des produits et des prix au gouvernement du Canada conformément à un tarif existant qui a déjà été approuvé par le CRTC doivent fournir les éléments suivants :
 - i) un exemplaire complet du tarif ou l'adresse URL précise où le tarif peut être consulté, ainsi que toute l'information nécessaire pour repérer le tarif;
 - ii) l'attestation disponible dans le formulaire réglementaire B.
- b) Après la date de clôture, au cours de la période d'évaluation, le soumissionnaire doit informer sur-le-champ l'autorité contractante de toute décision du CRTC concernant ce tarif qui a une incidence sur la capacité du soumissionnaire à fournir les services, les produits ou les prix proposés dans sa soumission.

6.5 Attestations réglementaires pour les soumissions présentées en fonction de tarifs qui ne sont pas encore approuvés par le CRTC

- a) Les soumissionnaires qui, dans leur soumission, proposent au gouvernement du Canada des services, des produits et des prix à un nouveau tarif (ou à un tarif existant assorti d'une

modification à ce tarif) qui n'a pas encore été approuvé par le CRTC doivent joindre les éléments suivants à leur proposition :

- i) un exemplaire complet du nouveau tarif proposé (ou du tarif existant et de la modification proposée à ce tarif) ou l'adresse URL qui précise où le tarif peut être consulté, ainsi que toute information nécessaire pour repérer le tarif;
 - ii) l'attestation disponible dans le formulaire réglementaire C.
- b) Le soumissionnaire doit joindre à sa soumission sa meilleure estimation anticipée de la date à laquelle il est probable que le nouveau tarif proposé ou la modification soit approuvé par le CRTC. Cette estimation anticipée sera utilisée à des fins d'information seulement.
 - c) Après la date de clôture, au cours de la période d'évaluation, le soumissionnaire doit informer sur-le-champ l'autorité contractante de toute décision du CRTC concernant ce tarif qui a une incidence sur la capacité du soumissionnaire à fournir les services, les produits ou les prix proposés dans sa soumission.

6.6 Procédure d'évaluation pour les soumissions fondées sur une ébauche de tarif

- a) La procédure suivante s'applique à la soumission la mieux notée par le processus d'évaluation décrit dans la demande de soumissions, si les services et les produits proposés sont totalement ou partiellement assujettis à un projet tarifaire ou à un projet de modification tarifaire (collectivement appelés « **ébauche de tarif** »).
- b) L'autorité contractante accordera au minimum les délais suivants au soumissionnaire pour obtenir une approbation provisoire de l'ébauche de tarif de la part du CRTC, à moins qu'il ne reçoive l'approbation plus tôt :
 - i) si le CRTC étudie la demande *ex parte*, au moins 45 JOGF après la date limite de soumission;
 - ii) si le CRTC évalue publiquement la soumission, au moins 60 JOGF après la date limite de soumission.

Passé ce délai, l'autorité contractante peut à tout moment demander au soumissionnaire d'obtenir l'approbation provisoire du CRTC dans un délai de dix JOGF. Elle peut aussi, à sa discrétion exclusive, prolonger ce délai. L'autorité contractante peut demander au soumissionnaire tout renseignement qu'elle juge nécessaire pour traiter la demande de prolongation, et évaluer ses effets sur les besoins opérationnels du gouvernement du Canada. Les délais mentionnés ci-dessus (y compris les prolongations accordées par l'autorité contractante) sont collectivement appelés « **délai d'approbation accordé** ».

- c) Si le soumissionnaire n'obtient pas, dans le délai d'approbation accordé, l'approbation temporaire de l'ébauche du tarif de la part du CRTC, l'autorité contractante invalide sa soumission.
- d) Si le soumissionnaire obtient dans le délai précité cette approbation temporaire telle qu'il l'a demandée (c.-à-d. qu'elle n'est assujettie à aucune condition et que le soumissionnaire n'a pas dû revoir l'ébauche de tarif pour l'obtenir), alors l'autorité contractante recommande que le marché lui soit attribué, sous réserve des dispositions de la demande de soumissions.
- e) Si le soumissionnaire obtient l'approbation temporaire dans ce délai, mais qu'elle est assujettie à des conditions ou qu'il a dû revoir l'ébauche de tarif pour l'obtenir, alors,

- i) le soumissionnaire doit présenter à l'autorité contractante les documents suivants, dans les cinq JOGF ouvrables qui suivent l'expiration du délai d'approbation accordé :
 - (A) l'ébauche de tarif dans la forme approuvée par le CRTC ou l'adresse URL où le tarif peut être consulté, accompagnée de tout renseignement nécessaire pour connaître ledit tarif;
 - (B) une liste de toutes les conditions selon lesquelles le CRTC a accordé l'approbation provisoire;
 - (C) une liste de toutes les modifications apportées à l'ébauche de tarif initialement présentée avec la soumission, et une explication des effets de ces modifications sur la soumission;
 - (D) le formulaire réglementaire D.
- ii) Le gouvernement du Canada examine ces documents et, après avoir étudié les volets de la soumission visés par cet examen, détermine si les modifications apportées à l'ébauche initiale du tarif touchent :
 - (A) la conformité du soumissionnaire aux exigences obligatoires de la demande de soumissions;
 - (B) la note obtenue par le soumissionnaire dans les exigences cotées de la demande de soumissions;
 - (C) le classement du soumissionnaire par rapport aux autres soumissionnaires à l'issue du processus d'évaluation décrit dans la demande de soumissions.
- iii) Si le gouvernement du Canada détermine que le soumissionnaire demeure recevable, et que son classement par rapport aux autres soumissionnaires n'est pas touché par les modifications apportées à l'ébauche de tarif, alors l'autorité contractante recommande que le marché lui soit attribué, sous réserve des dispositions de la demande de soumissions.
- iv) Si le gouvernement du Canada détermine à la suite de ces modifications que le soumissionnaire n'est plus recevable ou n'est plus le mieux noté, il étudie la possibilité d'attribuer le marché au soumissionnaire classé au rang suivant, sous réserve des dispositions de la demande de soumissions relatives à l'approbation de toute ébauche de tarif.
- v) Si le marché est attribué sur approbation provisoire d'une ébauche de tarif, le gouvernement du Canada peut demander aux soumissionnaires recevables de prolonger la validité de leurs soumissions jusqu'à l'approbation définitive du CRTC. Si le gouvernement du Canada résilie le marché à cause de la forme dans laquelle est accordée l'approbation définitive de l'ébauche de tarif par le CRTC, le gouvernement du Canada se réserve le droit, à sa discrétion :
 - (A) d'annuler la demande de soumissions;
 - (B) d'attribuer le marché au soumissionnaire qui s'est classé au deuxième rang parmi les mieux notés et dont la soumission est valide (c.-à-d. dont la soumission a été prolongée ou est toujours valide sans prolongation), selon les dispositions de la demande de soumissions;
 - (C) de lancer une nouvelle demande de soumissions pour les travaux en question.

Les soumissionnaires ne sont pas tenus de prolonger la validité de leurs soumissions. Toutefois, les soumissionnaires qui ne prolongent pas la validité de leurs soumissions ne sont pas recevables si le gouvernement du Canada opte pour le choix (B) ci-dessus après la résiliation du marché.

- f) Si le CRTC approuve définitivement l'ébauche de tarif dans le délai d'approbation accordé, la procédure en vigueur est celle-là même qui s'applique quand il ne l'approuve que provisoirement.
- g) Cette procédure vise à permettre aux soumissionnaires qui doivent présenter au CRTC des tarifs nouveaux ou modifiés de satisfaire aux conditions de la demande de soumissions et d'y participer. Elle leur donne aussi la possibilité, si les services ou les produits à fournir dans le cadre du marché constituent un « forfait » en vertu des décisions du CRTC, de faire approuver la fourniture de ces services ou produits.
- h) Un délai a été accordé aux soumissionnaires pour qu'ils effectuent les démarches nécessaires auprès du CRTC. Toutefois, ce délai doit respecter les besoins opérationnels du gouvernement du Canada et du client. L'autorité contractante accorde donc uniquement des prolongations qui, selon elle, sont compatibles avec ces exigences opérationnelles.
- i) Si, pendant la période d'évaluation, le gouvernement du Canada prend en considération le soumissionnaire suivant le mieux noté, en vertu de la disposition (e)(v) ci-dessus, il peut demander aux soumissionnaires recevables restants de prolonger la validité de leurs soumissions. Les soumissionnaires ne sont pas tenus de prolonger la validité de leurs soumissions. Toutefois, le gouvernement du Canada n'étudie que les soumissions qui conservent leur validité.

6.7 Formulaires réglementaires pour la passation de marchés en télécommunications –

- a) Si la demande de soumissions le stipule, le soumissionnaire doit accompagner sa soumission de ces formulaires réglementaires au plus tard à la date limite de soumission. Si le soumissionnaire omet de joindre ces formulaires à sa soumission, ou ne les remplit pas correctement de l'avis de l'autorité contractante, celle-ci l'autorise à les soumettre durant la période d'évaluation. S'il ne les soumet pas au cours de la période définie par l'autorité contractante, sa soumission sera déclarée non conforme.
- b) Si les services ou produits proposés par le soumissionnaire ne sont pas tous réglementés de la même façon, c.-à-d. si certains ne le sont pas du tout ou font l'objet d'une abstention de réglementation, et que d'autres sont tarifés, tandis que d'autres encore sont visés par des tarifs nouveaux ou modifiés, alors le soumissionnaire doit présenter les formulaires réglementaires A, B et C, et préciser les services ou les produits auxquels s'applique chaque formulaire. Étant donné que le CRTC ne réglemente pas tous les fournisseurs de la même façon, cette attestation est exigée, dans les cas des coentreprises, de chaque membre de la coentreprise.

6.8 Formulaire réglementaire A

Formulaire réglementaire A
Attestation réglementaire pour les soumissions concernant des services ou des produits non réglementés ou faisant l'objet d'une abstention de réglementation

En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste qu'à la date limite de soumission, les services, les produits et les prix proposés au gouvernement du Canada ne sont visés par aucun tarif et, qu'à sa connaissance, et après examen de tous les renseignements dont il dispose à la date limite de soumission, il n'est tenu de soumettre aucun tarif au CRTC pour fournir au Canada les services ou produits aux prix proposés.

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

(s'il vous faut plus d'espace, ajoutez des feuilles volantes)

6.9 Formulaire réglementaire B

Formulaire réglementaire B
Attestation réglementaire pour les soumissions présentées en fonction de tarifs existants

En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste qu'il a présenté un exemplaire conforme et intégral de tous les tarifs qui s'appliquent aux services et produits qu'il propose. Il atteste également :

- a) qu'à la date de clôture, les services, produits et prix qu'il propose sont entièrement conformes aux tarifs en vigueur et que, pour autant qu'il sache, après examen des renseignements dont il dispose à la date de clôture, il n'est pas nécessaire de demander des tarifs supplémentaires ou des modifications pour fournir ces produits et services à ces prix;
- b) que les tarifs en vigueur ne comportent pas de fourchettes de prix et que tous les prix énumérés sont des prix fermes (c.-à-d. qu'ils ne changeront pas pendant la durée du marché);
- c) qu'il communiquera sans tarder à l'autorité contractante les modifications apportées aux tarifs en vigueur avant l'attribution du marché.

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

(s'il vous faut plus d'espace, ajoutez des feuilles volantes)

6.10 Formulaire réglementaire C

Formulaire réglementaire C
Attestation réglementaire pour les soumissions présentées en fonction de tarifs qui ne sont pas encore approuvés par le CRTC

En déposant sa soumission, le soumissionnaire atteste qu'il a présenté un exemplaire conforme et intégral de tous les nouveaux tarifs proposés (ou tous les tarifs en vigueur et les modifications qui y sont proposées) qui s'appliquent aux services et aux produits qu'il propose. Il atteste également :

- a) que le nouveau tarif proposé (ou le tarif existant et la modification proposée) a été soumis à l'approbation du CRTC avant la date de clôture;
- b) que les tarifs en vigueur ne comportent pas de fourchettes de prix et que tous les prix énumérés sont des prix fermes (c.-à-d. qu'ils ne changeront pas pendant la durée du marché);

c) qu'à la date de clôture des soumissions, les services, produits et prix qu'il propose sont entièrement conformes aux nouveaux tarifs proposés (ou aux tarifs modifiés).

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

(s'il vous faut plus d'espace, ajoutez des feuilles volantes)

6.11 Formulaire réglementaire D

Ce formulaire n'est à remplir qu'après la date de clôture, si la soumission repose sur un tarif nouveau ou modifié. Se référer à la section Procédure d'évaluation pour les soumissions fondées sur une ébauche de tarif, 1^{re} partie. Si la soumission vient d'une coentreprise qui a soumis un tarif à l'approbation du CRTC, cette attestation est exigée de chaque membre de la coentreprise.

Formulaire réglementaire D

Attestation réglementaire ultérieure à la clôture sur l'approbation de tarifs nouveaux ou modifiés

Le soumissionnaire atteste qu'il a présenté un exemplaire conforme et intégral des tarifs nouveaux ou modifiés, sous la forme provisoire approuvée par le CRTC, qui s'appliquent aux services et produits qu'il propose dans sa soumission. Il atteste également :

- a) que les services, produits et prix qu'il propose sont entièrement conformes aux tarifs nouveaux ou modifiés provisoirement approuvés par le CRTC, et que, pour autant qu'il sache, après examen des renseignements à sa disposition à la date précisée ci-après, il n'est pas nécessaire de déposer des tarifs supplémentaires ou modifiés;
- b) qu'il a informé par écrit l'autorité contractante de toutes les modifications apportées à l'ébauche de tarif présentée initialement dans sa soumission;
- c) qu'il informera sans délai l'autorité contractante de l'état d'approbation définitive de l'ébauche de tarif;
- d) que si le tarif provisoire est de nouveau modifié dans le cadre du processus d'approbation du CRTC, il communiquera sans délai ces modifications à l'autorité contractante.

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

(s'il vous faut plus d'espace, ajoutez des feuilles volantes)

Signature du soumissionnaire _____

Nom du soumissionnaire
(en caractères d'imprimerie) _____

Titre du représentant du soumissionnaire (en caractères d'imprimerie) _____

Date de signature _____



Services partagés Canada

Conférence et service assisté par opérateur (SCAO)

Annexe A - Déclaration générale des travaux

Version 1.0



Table des matières

1	VUE D'ENSEMBLE	1
1.1	Introduction.....	1
1.2	Généralités	1
2	Services gratuits liés au SCAO	3
3	PORTAIL DE SERVICES	4
3.1	Exigences relatives aux logiciels	5
3.2	Gestion des utilisateurs.....	6
3.2.1	Contrôles d'accès basés sur les rôles.....	6
3.3	Système de gestion de la documentation (SGD).....	9
3.3.1	Gestion des rapports du portail de services.....	9
3.4	Demandes de service (SR) pour la SV.....	13
3.5	Demandes de service (SR) pour SAW.....	13
3.6	Gestion des enregistrements	13
3.7	Incidents du portail de services.....	13
3.8	Recherche.....	14
3.9	Notifications	14
4	GESTION DES SERVICES	16
4.1	Ressources pour la gestion des services	16
4.2	Demande de modification (CR)	16
4.3	Gestion des versions de service	17
4.4	Demande de service (SR).....	18
4.5	Gestion des événements et des incidents.....	18
4.6	Gestion des problèmes.....	20
4.7	Gestion des capacités et des performances.....	20
4.8	Gestion de l'information	21
4.9	Service Desk.....	21
4.10	Gestion de l'escalade.....	21
4.11	Gestion de la facturation.....	22
4.11.1	Factures récapitulatives.....	22
4.11.2	Fichier de détail de facturation électronique (FD FE).....	22
4.12	Réunions de gestion des opérations	24
4.12.1	Réunions de gestion des services	24
4.12.2	Réunion sur la gestion des contrats	25
5	ÉTAT DE PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE	26
5.1	Ressources pour l'état de préparation opérationnelle	26
5.2	Plan de mise en œuvre et jalons	26

5.3	Acceptation du portail de services	28
5.3.1	Spécification des exigences du système du portail de service (SRS).....	28
5.3.2	Test d'acceptation des utilisateurs du portail de services.....	30
5.4	Acceptation des services SCAO	31
5.4.1	Plan de test d'acceptation des services SCAO	31
5.4.2	UAT des services SCAO	31
5.5	ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ ET SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE	31
5.5.1	Évaluation de la sécurité.....	31
5.5.2	Évaluation de la sécurité de la première partie	32
5.5.3	Évaluation par un tiers.....	34
6	OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE (SLT).....	36
6.1	SLT-MTTR-SCAO.....	36
6.2	SLT-MTTR-SP.....	36
6.3	SLT-BA.....	37
6.4	SLT-OR	37

1 APERÇU

1.1 Introduction

- (1) Services partagés Canada (SPC) a besoin d'un service de conférence et d'assistance par opérateur (SCAO) d'entreprise, qui sera désigné comme le service SCAO, et qui fournit les éléments suivants à SPC et aux clients :
 - a) Services d'audioconférence et de cyberconférence SaaS (SAW), tels que spécifiés à l'annexe B ;
 - b) Service assisté par opérateur (SAO) tel que spécifié à l'annexe C ; et
 - c) Services sans frais liés au SCAO, tels que spécifiés dans la section 2.
- (2) Le SSC a besoin d'un portail de service qui sera un portail Web consolidé sur un seul site Web. Le portail de services deviendra le principal point de communication électronique entre le Canada, les clients et l'entrepreneur :
 - a) Services du SCAO ;
 - b) Gestion des utilisateurs ;
 - c) Documentation, produits livrables, rapports et facturation ;
 - d) la gestion des services ; et
 - e) Disponibilité du service.

1.2 Général

- (3) Le service SCAO doit répondre aux besoins de conférence à la demande en libre-service, accessibles au niveau national et international, pour environ 180 ministères, agences et sociétés d'État au service des Canadiens et des intérêts canadiens.
- (4) Les services SCAO doivent être une technologie entièrement redondante (c.-à-d., licences, processus et technologie) par rapport aux services MS-Teams existants déployés au Canada. L'entrepreneur doit fournir des services SCAO qui ne réutilisent en aucun cas les services MS-Teams déjà utilisés par le Canada.
- (5) Actuellement, les plates-formes d'application de conférence de la SPC sont Microsoft Teams et le contrat de Canada Conferencing Services (CCS) déploie la plate-forme d'application Webex pour les services de conférence audio/web. Bien que les plateformes d'application de conférence ci-dessus représentent environ 80 %, certains départements utilisent d'autres plateformes d'application de conférence, par exemple Zoom, Adobe Connect, Citrix Go-to Meeting.
- (6) Actuellement, le service assisté par opérateur du SPC est fourni dans le cadre du contrat de service de téléconférence du gouvernement (GTS).
- (7) Le contractant doit fournir une plateforme SaaS (Software as a Service) entièrement gérée pour fournir SAW.
- (8) La plateforme SaaS ne doit nécessiter aucune infrastructure matérielle ou logicielle installée par le Canada. Toute exception à cette exigence devra être approuvée au préalable par le responsable technique (RT) ou son délégué.
- (9) La plateforme SaaS doit être évolutive pour répondre à la capacité de pointe d'SAW telle que définie à l'annexe B et à la capacité de pointe de l'SAO telle que définie à l'annexe C sans affecter la qualité des services SCAO.

- (10) Le service SCAO et le portail de service doivent être disponibles et accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, à l'exception des fenêtres de maintenance planifiée de gestion des changements pré-approuvées.
- (11) Le service SCAO doit être conforme à la Loi sur les langues officielles, à la Loi sur l'accessibilité du Canada et aux exigences de sécurité du SCAO.
- (12) Le contractant doit fournir une bannière de réunion pour chaque conférence de la PIC et pour l'OEA (le cas échéant). La bannière doit inclure le nom ou l'acronyme du département de l'abonné et le titre de la réunion.

Ébauche de Document

2 Services gratuits liés au SCAO

- (13) Les numéros gratuits doivent permettre à un participant d'accéder aux services SCAO à l'aide d'un seul numéro de téléphone via le réseau téléphonique public commuté (RTPC) sans être directement facturé.
- (14) Les numéros de téléphone nationaux sans frais du SCAO seront fournis par le Canada pendant la phase de préparation opérationnelle pour permettre à tous les participants d'accéder aux services du SCAO. L'entrepreneur doit préciser la méthode de communication des numéros sans frais aux participants dans la spécification des exigences du système (SRS).
- (15) L'entrepreneur ne doit pas facturer au Canada l'utilisation de la ligne sans frais du SCAO ou de tout autre téléphone d'accès local.
- (16) Le contractant doit fournir des numéros locaux au niveau national et international pour que les participants puissent accéder aux services SCAO dans un délai de 80 DFT après l'attribution du contrat. Le contractant doit préciser la méthode de communication des numéros locaux aux participants dans la spécification des exigences du système (SRS).

Ébauche de Document

3 PORTAIL DE SERVICES

- (17) Le contractant doit fournir un portail de service comme point central de communication pour les services SCAO et la gestion des services, accessible par Internet.
- (18) Le portail de services doit avoir une architecture évolutive pour permettre une capacité allant jusqu'à:
- 10 000 sessions simultanées; et
 - 250 000 utilisateurs du portail de services.
- (19) Le portail de service de l'entrepreneur doit utiliser le thème intranet du gouvernement du Canada WET, version 4.0 ou ultérieure, et être spécifié dans le SRS. Toutes les pages (y compris la page Splash) et l'image de marque doivent être fournies sous forme de maquette dans le SRS et approuvées par l'AT (ou son délégué) comme étant l'*aspect et la convivialité* du portail de services du SACO.
- (20) Le portail de service de l'entrepreneur doit être conçu de manière à minimiser le nombre de clics pour les tâches les plus courantes (par exemple, la création de demandes de service (SR) et d'incidents), ce qui permet au portail d'être convivial et efficace.
- (21) L'entrepreneur doit fournir au Canada un environnement de pré-production pour le portail de services (c.-à-d., un stade de développement) qui imite l'environnement de production. La pré-production sera utilisée pour:
- les essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT) pendant l'état de préparation opérationnelle ;
 - UAT des nouveaux changements et des nouvelles versions ;
 - UAT du chargement en vrac des données fondamentales ; et
 - Canada à des fins de formation.
- (22) L'entrepreneur doit copier les données de production (p. ex. demandes de service, incidents, etc.) dans l'environnement de préproduction dans les trois jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) suivant une demande de l'AT (ou de son délégué), sans frais pour le Canada.
- (23) Les objectifs et crédits de niveau de service ne sont pas applicables à l'environnement de pré-production, mais les incidents et problèmes doivent être résolus.
- (24) L'Entrepreneur doit fournir une bannière, avec un texte approuvé par l'AT (ou son délégué) dans le portail de service, pour informer les utilisateurs de :
- toute question ayant un impact sur le service SCAO (par exemple, les fenêtres de maintenance planifiée, les incidents, les mises à niveau de service) ;
 - l'avis de confidentialité ; et
 - Avis de sécurité.
- (25) L'Entrepreneur doit fournir à l'AT (ou à son délégué) un Guide de Référence Rapide pré-approuvé, le Guide de Référence Rapide est une série de brèves (moins de 5 minutes) sessions de formation vidéo préenregistrées en anglais et en français qui est accessible aux utilisateurs sur le portail de service pour les sujets suivants :
- Gestion des profils d'utilisateurs ;
 - Demandes de service ;
 - Gestion des incidents ;
 - les rapports et la facturation ;
 - la gestion des utilisateurs ; et

- f) Toutes les caractéristiques et fonctions des services SCAO.
- (26) Le portail de services doit utiliser la validation des données pour les données de base (par exemple, le calendrier de la DFT, les clients / organismes gouvernementaux partenaires, les codes financiers et de facturation, etc. Tous les champs de texte libre doivent être spécifiés dans le SRS et approuvés par l'AT (ou son délégué).
- (27) L'entrepreneur doit permettre le chargement en vrac des données définies comme données de base par l'AT (ou son délégué). Toutes les données de base doivent être fournies et vérifiées dans un environnement de pré-production par l'AT (ou son délégué) avant d'être transférées dans l'environnement de production.
- (28) L'entrepreneur doit charger, rafraîchir, ajouter ou modifier les données de base fournies par le Canada à la demande de l'AT (ou de son délégué).
- (29) Le contractant doit fournir le portail de service et toutes les exigences avec une authentification unique.
- (30) Toute partie des exigences du portail de services qui est fournie par un logiciel tiers ou des outils OEM doit être spécifiée dans le SRS et approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (31) L'entrepreneur doit fournir tout le contenu du portail de services dans la langue de préférence de l'utilisateur, telle que spécifiée dans le profil de l'utilisateur ou telle que sélectionnée sur la page d'accueil, et ce contenu doit être conservé tout au long de la session de l'utilisateur.
- (32) L'entrepreneur doit fournir la capacité dans le portail de service pour que l'utilisateur puisse basculer entre l'anglais et le français après l'ouverture de session. La nouvelle langue sélectionnée doit être conservée pendant le reste de la session.
- (33) Le portail de services du contractant doit fournir des champs vérifiables dans le SRS. Pour les champs de données spécifiés comme champs auditables, le portail de service doit enregistrer toutes les modifications apportées aux données, y compris :
- a) la date et l'heure auxquelles la modification a été effectuée ;
 - b) la valeur précédente ;
 - c) la nouvelle valeur ; et
 - d) le prénom et le nom de l'utilisateur qui a affecté la modification.
- (34) Le portail de service du contractant doit fournir un historique des demandes de service, y compris toutes les interactions avec le contractant et les utilisateurs. La comptabilisation des types d'interaction doit être spécifiée dans le SRS.
- (35) Le portail de services de l'entrepreneur doit comporter une section d'aide accessible à tous les utilisateurs, qui peut être consultée et qui est conforme à la Loi sur l'accessibilité du Canada et à la Loi sur les langues officielles. La section d'aide doit fournir des renseignements adéquats pour utiliser toutes les fonctions du portail de services, de la gestion des services, des objectifs de niveau de service et des services SCAO. La section d'aide et le matériel du guide de référence rapide doivent être spécifiés dans le SRS.

3.1 Exigences du logiciel

- (36) Le portail de service du contractant doit être accessible par l'utilisateur sans nécessiter l'installation d'un logiciel :
- a) Bureau Windows ;

- b) Appareil portable ;
 - c) Dispositif mobile ; et
 - d) Tablette.
- (37) L'entrepreneur doit préciser dans le SRS et faire approuver par l'AT (ou son délégué) les navigateurs et les versions que le portail de service de l'entrepreneur prend en charge. Les navigateurs suivants sont utilisés par le Canada :
- a) Chrome ;
 - b) Safari ;
 - c) Firefox ; et
 - d) Bord.
- (38) Le contractant doit s'assurer que tous les logiciels (tels que les plug-ins, add-ins, applets), sauf limitation de sécurité imposée par les systèmes du GC, qui sont nécessaires pour que les appareils puissent utiliser les services SCAO :
- a) sont téléchargés ou disponibles au téléchargement, installés et configurés sans nécessiter d'autres actions que de répondre aux boîtes de dialogue ;
 - b) ne nécessite pas l'utilisation d'Adobe Flash ou de logiciels tiers ; et
 - c) peut être utilisé sans que le participant ait besoin de disposer de droits d'administration du dispositif.

3.2 Gestion des utilisateurs

- (39) Le portail de services du contractant doit permettre la gestion des utilisateurs, c'est-à-dire la gestion de l'accès des utilisateurs aux divers composants du portail de services et des services SCAO. La gestion des utilisateurs doit consister en un solide RBAC pour la séparation des données, des rôles et des fonctions des utilisateurs.

3.2.1 Contrôles d'accès basés sur les rôles

- (40) Le portail de services du contractant doit permettre d'attribuer un ou plusieurs rôles et les autorisations associées au "profil d'utilisateur" de l'utilisateur du portail de services.

3.2.1.1 Rôles et autorisations

- (41) Le contractant doit au minimum fournir les rôles suivants :
- a) Abonné ;
 - b) Autorité technique (AT) ;
 - c) Administrateur du rapport (AR) ; et
 - d) Administrateur délégué (AD).
- (42) Un "Abonné" est un rôle qui doit avoir au minimum les permissions suivantes :
- a) Autorise la connexion au portail de services du contractant ; et
 - b) Autorise la gestion de leur profil utilisateur (mais ne peut pas modifier les rôles dans le profil utilisateur).
 - c) rechercher/lire/visualiser/télécharger le résumé de leurs demandes de service actives/complétées ;
 - d) créer, modifier ou annuler leurs demandes de service ;

- e) désactiver leur compte ;
 - f) télécharger le(s) enregistrement(s) et transcription(s) des réunions auxquelles ils ont assisté ;
 - g) télécharger le rapport sommaire de la conférence sur les services post SCAO ;
 - h) signaler et créer des incidents qui nécessitent l'intervention de l'entrepreneur
 - i) rechercher/lire/visualiser/télécharger le résumé de leurs tickets d'incident actifs/classés.
- (43) Un "TA" signifie un rôle qui doit avoir au minimum les permissions suivantes :
- a) Ajoutez ou modifiez les données de base (c'est-à-dire les gouvernements et les entreprises, ainsi que leurs attributs) ;
 - b) Administrer le fichier électronique des détails de facturation (EBDF) et les factures ;
 - c) interroger, trier et visualiser les comptes du portail de services et télécharger les résultats (par exemple, CSV) ;
 - d) gérer les autorisations (par exemple, lecture, suppression, téléchargement) par utilisateur du portail de services du système de gestion des documents (SGD) ;
 - e) ajouter / supprimer les domaines de messagerie autorisés ;
 - f) interroger, trier et visualiser toutes les demandes de service et télécharger les résultats (par exemple, CSV) ;
 - g) d'interroger, de trier et de visualiser tous les incidents et de télécharger les résultats (c.-à-d., CSV) ; et
 - h) visualiser et télécharger EBDF et toutes les factures ;
- (44) Un "RA" signifie un rôle qui doit avoir les permissions suivantes au minimum :
- a) Accès au DMS.
- (45) Un "DA" signifie un rôle qui doit avoir au minimum les permissions suivantes :
- a) Attribuer des rôles aux profils d'utilisateur ;
 - b) Attribuer des comptes de facturation à des profils d'utilisateur ; et
 - c) Administrer les rôles suivants aux utilisateurs : TA, DA, et RA.
- (46) L'entrepreneur peut étendre et définir des permissions et des rôles supplémentaires pour répondre aux exigences de mise en œuvre du portail de services de l'entrepreneur, aux rôles et aux besoins organisationnels du SCAO. Les permissions et les rôles doivent être spécifiés dans la spécification des exigences du système (SRS) et doivent être approuvés par l'AT (ou son délégué).

3.2.1.2 Inscription

- (47) Le portail de services du contractant doit permettre l'auto-inscription des utilisateurs, ce qui inclut la collecte des informations suivantes pour la création de leur profil d'utilisateur, au minimum :
- a) nom d'utilisateur (adresse électronique) ;
 - b) des informations de contact, notamment le nom et le prénom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone ;
 - c) la préférence linguistique (anglais, français) ;
 - d) Nom de l'organisation gouvernementale ;
 - e) le type d'organisation gouvernementale (p. ex., client ou partenaire)

- f) Les informations de facturation (par exemple, le codage financier, l'adresse de facturation et les coordonnées de facturation).
- (48) Le portail de service du contractant doit fournir les informations suivantes sur demande pour chaque profil d'utilisateur :
- a) le statut (Actif/Inactif) ;
 - b) nombre de jours de statut ;
 - c) date de création ;
 - d) date d'activation (initiale) ;
 - e) la date de désactivation ; et
 - f) date de réactivation (la plus récente).
- (49) Toute autre collecte de données ou champs pour l'auto-enregistrement doit être spécifiée dans le SRS et doit être approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (50) Le portail de service de l'entrepreneur doit filtrer les domaines d'adresses électroniques pour l'auto-inscription. Le portail de service doit permettre à l'AT (ou à son délégué) d'ajouter ou de supprimer les domaines d'adresses électroniques autorisés, si nécessaire.
- (51) Le contractant doit envoyer un courriel de validation à l'adresse électronique de l'utilisateur du portail de services. Une fois que le profil de l'utilisateur a été vérifié, l'utilisateur doit fournir un mot de passe pour l'accès au portail de services.
- (52) Le portail de services du contractant doit permettre uniquement au rôle DA d'ajouter de nouvelles organisations clientes et des attributs de données de facturation.
- (53) Le portail de service de l'entrepreneur doit permettre uniquement à la personne ayant le rôle de DA de :
- a) Approuver les profils d'utilisateurs ; et
 - b) Attribuer un ou plusieurs rôles aux profils d'utilisateur.
- (54) Le portail de services de l'entrepreneur doit permettre aux utilisateurs de gérer eux-mêmes les mots de passe oubliés, expirés ou modifiés en envoyant une demande de vérification par courriel pour les comptes existants.
- (55) Le contractant doit permettre à tout mot de passe temporaire d'avoir une période minimale de 5 jours avant son expiration.
- (56) Le contractant doit accepter les comptes génériques, à titre exceptionnel, lorsque les profils d'utilisateurs doivent contenir des informations génériques, pour des raisons de confidentialité et de sécurité, et doivent être approuvés par l'AT (ou son délégué).
- (57) Le portail de service du contractant doit désactiver l'accès des utilisateurs de la manière suivante :
- a) un utilisateur peut désactiver son propre accès ;
 - b) les comptes inactifs depuis plus de 90 jours ; et
 - c) la ou les personnes ayant le rôle de DA peuvent désactiver tout compte à tout moment.
- (58) Lorsque l'accès d'un utilisateur est désactivé, le portail de service de l'entrepreneur doit envoyer un courriel à l'utilisateur avec une notification qui comprend :
- a) la date de désactivation ; et
 - b) des instructions sur la manière de réactiver leur accès.

3.3 Documentation Système de gestion (DMS)

- (59) Le système de gestion des documents de l'entrepreneur doit être doté d'autorisations permettant uniquement aux rôles d'AR d'y accéder. Les permissions doivent inclure au minimum le téléchargement, la suppression et le chargement de fichiers.
- (60) Les permissions du dossier DMS doivent être gérées uniquement par le rôle TA (ou délégué).
- (61) Le contractant doit spécifier la structure et les permissions du DMS dans le SRS.
- (62) Le contractant doit spécifier les types de fichiers pour tous les documents DMS (par exemple, Excel, Word, CSV) dans le SRS.
- (63) L'entrepreneur doit créer une maquette et spécifier tout le contenu des fichiers DMS (par exemple, les types de fichiers, la disposition et la structure) dans le SRS.
- (64) Le contractant doit s'assurer que tous les documents DMS développés par le contractant sont tenus à jour et actualisés.
- (65) Le DMS du contractant doit être un dépôt pour tous les documents détaillés dans le contrat, y compris au minimum :
- a) Rapports du portail de services ;
 - b) Rapports de capacité ;
 - c) journal principal de toutes les demandes de changement ;
 - d) le registre principal de tous les problèmes ;
 - e) Notes de mise à jour ;
 - f) EBDF (référence) ;
 - g) par les factures récapitulatives des clients ;
 - h) Factures récapitulatives du CSP et des partenaires ;
 - i) Journal des problèmes de gestion des services ;
 - j) le journal des problèmes de gestion des contrats ; et
 - k) Documentation sur l'état de préparation opérationnelle ;

3.3.1 Gestion des rapports du portail de services

- (66) Le portail de services du contractant doit permettre de télécharger les rapports du portail de services en format Excel ou CSV.

Nom du rapport	Rapport sur la gestion des services
Objectif	Un résumé de toutes les données requises pour la gestion des services
Fréquence	Mensuel - 5 DFT après la fin du mois
rôles	Rôle de l'AT
Langue	Anglais
Accès	Portail de service DMS
Description	Le rapport doit inclure toutes les données permettant de fournir le statut du Canada sur la santé de la gestion des services, y compris : a) Gestion des événements et des incidents ;

	<ul style="list-style-type: none"> b) Demandes de modification ; c) Demandes de service ; d) Gestion des problèmes ; e) Gestion des capacités ; f) Gestion des rejets ; g) le registre des mesures à prendre depuis la réunion précédente ; et h) journal des questions de et depuis la réunion précédente.
--	--

Nom du rapport	Rapport sur la gestion des contrats
Objectif	Un résumé et un ordre du jour pour la réunion de gestion du contrat
Fréquence	Mensuel - 7 DFT après la fin du mois
rôles	Rôle de l'AT
Langue	Anglais
Accès	Portail de service DMS
Description	<p>Le rapport doit inclure toutes les données permettant de fournir le statut du Canada sur la santé de la gestion des contrats, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un examen de tous les problèmes ou domaines à améliorer dans le contrat ; b) Questions contractuelles à résoudre ; c) Mises à jour du catalogue des services ; d) la feuille de route de la technologie de conférence, y compris les fonctions, services et tendances émergents ; e) toute question non résolue lors de la réunion de gestion des services ; f) tout autre point de l'ordre du jour identifié par l'entrepreneur, l'AT ou l'AC ; et g) le suivi des articles pour le(s) amendement(s) au contrat.

Nom du rapport	Rapport de synthèse financière
Objectif	Un résumé financier de toutes les dépenses du contrat
Fréquence	Mensuel - 8 FGWDs après la fin du mois
rôles	Rôle de l'AT
Langue	Anglais
Accès	Portail de service DMS
Description	<p>Le rapport doit inclure toutes les données permettant de fournir un état de la santé financière du contrat au Canada, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les dépenses totales du contrat ; b) le total des dépenses mensuelles du contrat par Client ; c) les dépenses totales du contrat depuis le début de l'année par client ; d) les dépenses mensuelles totales du contrat ; et e) les dépenses totales du contrat depuis le début de l'année.

Nom du rapport	Rapport sur les défaillances et les crédits de niveau de service (SLFCR)
Objectif	Un résumé de tous les échecs de l'orthophonie
Fréquence	Mensuel - 5 DFP après la fin du mois
rôles	Rôle de l'AT
Langue	Anglais
Accès	Portail de service DMS
Description	<p>Le rapport doit comprendre toutes les données permettant au Canada de surveiller les objectifs de niveau de service et l'état du contrat, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">a) les données non modifiées utilisées pour calculer le SLT réel (par exemple, le numéro de ticket d'incident, l'heure de signalement de l'incident, l'heure de résolution de l'incident, etc ;)b) des données calculées pour mesurer la défaillance réelle du niveau de service cible (par exemple, le temps de panne) ;c) Seuil SLT ;d) crédit dû par échec de SLT ;e) la ou les exemptions de crédits SLT accordées par le Canada ; etf) le total du crédit de service dû sur la prochaine facture et le FDEB.

Nom du rapport	Rapport sur les capacités et les performances
Objectif	Le contractant doit concevoir et surveiller des indicateurs clés de performance (ICP) qui doivent refléter avec précision la qualité et la performance dans le temps : a) des services SCAO ; et b) du portail de services.
Fréquence	Mensuel - 5 DFP après la fin du mois
rôles	Rôle de l'AT
Langue	Anglais
Accès	Portail de service DMS
Description	Le rapport doit inclure toutes les données permettant de fournir au Canada un état de santé des services SCAO et de la capacité du portail de services : a) données non modifiées utilisées pour calculer le KPI ; b) les données calculées pour mesurer l'ICP réel ; c) le(s) seuil(s) de capacité ; et d) recommandations et améliorations de la capacité.

Nom du rapport	Rapport sommaire de la conférence sur les services post SCAO
Objectif	Un résumé des détails de la conférence des services SCAO pour chaque conférence audio/web.
Fréquence	Par conférence (à la fin de la formation)
rôles	Abonné (pour leurs conférences)
Langue	Bilingue (anglais et français)
Accès	Portail (accessible pendant 60 jours après la fin de la conférence)
Description	Le rapport doit inclure : a) le type de conférence (c'est-à-dire diffusion sur le Web, audio seulement, conférence audio/web, assistée par un opérateur) ; b) le nom de l'abonné ; c) Nom de l'organisation gouvernementale ; d) l'identifiant de la conférence ; e) Les détails de la connexion du participant (identifiant, heures de connexion et de déconnexion, numéro de téléphone, etc) ; f) l'heure de la réunion (par exemple, l'heure de début, l'heure de fin, la durée, etc. g) le nombre de participants.

3.4 Demandes de service (SR) pour SAO

- (67) Le portail de service de l'entrepreneur doit permettre aux abonnés de créer, de modifier ou d'annuler un SR par l'intermédiaire de :
- a) Formulaire Web du portail de services ; et
 - b) Appeler le Service Desk.
- (68) Le formulaire web du SR doit être spécifié dans le SRS et inclure au minimum toutes les fonctionnalités spécifiées dans l'annexe C (Services assistés par l'opérateur) et dans l'onglet SAO du tableau des prix (catalogue des services).
- (69) L'entrepreneur doit fournir une notification d'accusé de réception des SR à l'abonné pour accuser réception de la création, des modifications ou des annulations des SR dans l'heure qui suit la demande.

3.5 Demandes de service (SR) pour SAW

- (70) Le portail de services doit permettre aux abonnés de créer, modifier ou annuler un SR pour l'audioconférence ou la conférence Web :
- a) Formulaire Web du portail de services ;
 - b) Appeler le Service Desk ;
 - c) interface OEM ; et
 - d) Extensions d'Outlook.
- (71) Le contractant doit spécifier le formulaire Web SR dans le SRS et inclure au minimum toutes les caractéristiques spécifiées dans l'annexe B (service de conférence Web audio) et l'onglet Web audio du catalogue des services du tableau des prix).
- (72) L'entrepreneur doit fournir une notification d'accusé de réception des SR à l'abonné pour accuser réception de la création, des modifications ou des annulations des SR dans les 5 minutes suivant la demande.

3.6 Gestion des enregistrements

- (73) Le portail de service de l'entrepreneur doit permettre à l'abonné de gérer les enregistrements des conférences audio/web et assistées par un opérateur qu'il a programmées ou demandées, notamment :
- a) recherche d'enregistrements à l'aide de filtres sélectionnés, notamment : date prévue, heure prévue, sujet de la réunion, titre de la réunion, nom du contact (principal, secondaire) et identifiant ;
 - b) le partage/le téléchargement des enregistrements sélectionnés dans un format non propriétaire (c'est-à-dire MP3 ou MP4) choisi par l'abonné ; et
 - c) la suppression d'un ou plusieurs enregistrements, l'abonné étant invité à confirmer la demande de suppression avant la suppression du ou des enregistrements.

3.7 Incidents du portail de service

- (74) Le portail de service du contractant doit permettre aux abonnés de créer des tickets d'incident dans le portail de service.
- (75) Le contractant doit spécifier le formulaire web d'incident dans le SRS et inclure au minimum tous les champs de données requis pour que le contractant puisse résoudre les incidents.

- (76) Le contractant doit fournir des accusés de réception d'incident à l'expéditeur pour accuser réception de la création, des modifications ou des annulations d'incidents dans les 15 minutes suivant la demande.

3.8 Recherche

- (77) Le portail de service de l'entrepreneur doit permettre la recherche des éléments suivants :
- a) utilisateurs (pour le rôle DA uniquement), y compris :
 - i) la date et l'heure de la dernière connexion de l'utilisateur ; et
 - ii) date de désactivation de l'utilisateur.
 - b) tous les SR (pour le rôle de TA uniquement) ;
 - c) SRs pour l'abonné connecté ;
 - d) tous les incidents (pour le rôle d'AT uniquement) ;
 - e) Incidents pour l'abonné connecté ; et
 - f) section d'aide (si nécessaire).
- (78) Le contractant doit permettre la recherche dans tous les champs de données pour les SR, les profils d'utilisateur et les tickets d'incident. Les exceptions doivent être approuvées par l'AT (ou son délégué).
- (79) Le contractant doit permettre l'affichage de tous les champs de données dans les résultats de recherche, les exceptions doivent être approuvées par l'AT (ou son délégué).
- (80) Le contractant doit permettre le téléchargement de tous les résultats de recherche en format CSV.

3.9 Notifications

- (81) Le contractant doit fournir des notifications en format bilingue ou envoyées dans la langue préférée de l'utilisateur.
- (82) Le portail de services du contractant doit permettre aux utilisateurs de s'abonner et de se désabonner aux notifications en fonction de leur rôle. Les abonnements par défaut aux notifications par rôle doivent être spécifiés dans le SRS.
- (83) Lorsque le Canada doit prendre des mesures (p. ex., approbation, résolution, participation), l'entrepreneur doit envoyer un avis à l'utilisateur approprié (p. ex., auteur, AT, etc.).
- (84) Le portail de service du contractant doit envoyer à l'utilisateur une notification d'approbation de l'enregistrement qui comprend :
- a) Vérifier que l'accès a été accordé ;
 - b) URL pour les informations de contact du Service Desk ;
 - c) URL pour le portail de services ; et
 - d) URL pour accéder à un guide de référence rapide.
- (85) Le contractant doit fournir des notifications d'accusé de réception à l'auteur pour la création, les modifications et les mises à jour des éléments suivants :
- a) les fiches d'incident ; et
 - b) SRs.
- (86) Le contractant doit fournir des notifications à une liste de destinataires configurable fournie par l'AT (ou son délégué) pour le téléchargement des éléments suivants :

- a) Rapports du portail de services ;
- b) FDFE ;
- c) Factures récapitulatives (par client) ; et
- d) Factures récapitulatives agrégées du CSP et des partenaires.

Ébauche de Document

4 GESTION DES SERVICES

- (87) La gestion des services est la capacité organisationnelle spécialisée de l'entrepreneur à permettre, exploiter et gérer le cycle de vie des services SCAO.
- (88) La gestion du service doit commencer une fois la phase de préparation opérationnelle terminée ou selon l'approbation de l'AT (ou de son délégué) et se poursuivre pendant la phase d'exploitation ou jusqu'à la fin du contrat.
- (89) Le contractant doit utiliser ses procédures d'exploitation standard pour la gestion du cycle de vie informatique complet pour la gestion des services, le portail de services et les services SCAO afin de garantir la disponibilité, l'intégrité et la résilience.
- (90) Le contractant doit intégrer les principes ITIL pour les services, comme décrit dans les sous-sections suivantes.

4.1 Ressources pour la gestion des services

- (91) Le contractant doit fournir un gestionnaire de services expérimenté, connaissant bien les services de technologie de conférence, qui servira de point de contact unique avec l'AT (ou son délégué) et sera responsable de toutes les questions relatives à la gestion des services, notamment :
- a) représenter le contractant pour toutes les questions relatives à la gestion du contrat, aux services SCAO, à la gestion des services ou aux questions relatives au portail de services ;
 - b) représenter le contractant pour traiter toute escalade (par exemple, technique, pannes, incidents, administratif, facturation, etc ;)
 - c) coordonner les activités en collaboration avec le ou les experts en la matière du contractant ;
 - d) doit être disponible pour rencontrer le responsable technique (ou son délégué) à la demande de l'une ou l'autre des parties ; et
 - e) faciliter les réunions périodiques de gestion des opérations (par exemple, toutes les deux semaines, tous les mois, ad hoc, selon les besoins).
- (92) L'entrepreneur doit fournir au Canada, sans frais supplémentaires, tout autre personnel nécessaire pour soutenir le Canada dans tout aspect de la gestion des services, des services SCAO ou du portail de services.

4.2 Demande de modification (CR)

- (93) L'entrepreneur reconnaît qu'une demande de modification est une demande, émanant de l'entrepreneur ou du Canada, adressée à :
- a) demander des modifications au portail de service ;
 - b) demander des modifications aux services SCAO
 - c) demander des changements à la gestion des services.
- (94) L'entrepreneur doit répondre avec une description du changement recommandé et fournir les coûts d'une demande de changement à l'AT (ou son délégué) dans les 10 DFTD.
- (95) Le contractant reconnaît qu'une demande de changement de type "changement de fonctionnalité du portail de service" est un changement dont la mise en œuvre nécessite un cycle complet de mise en service. Une demande de changement peut prendre plus d'un (1) cycle de mise en service si elle est approuvée par l'AT (ou son délégué).

- (96) Le cycle de mise à jour du contractant doit s'étendre au-delà d'une période maximale de 2 semaines.
- (97) Le contractant reconnaît qu'une demande de changement pour un "changement standard" est tout changement nécessitant moins qu'un cycle complet de mise à jour. Les changements standard doivent inclure les changements communs suivants, au minimum :
- a) modifications de la sortie du rapport (par exemple, esthétique, ajout/suppression de champs, de lignes ou de colonnes, modification de l'étiquette des champs, format de sortie et syntaxe, modifications mineures des calculs, etc.) ;
 - b) le chargement, l'ajout ou le rafraîchissement des données de base ; et
 - c) Modifications de formulaires Web (par exemple, esthétique, nouveaux champs, suppression de champs, modification d'une étiquette, rendre un champ facultatif/obligatoire, modifications mineures des calculs, rendre les champs vérifiables/non vérifiables, etc.)
- (98) L'entrepreneur doit fournir une ventilation des coûts et une justification des coûts pour le changement proposé de manière suffisamment détaillée pour que l'AT (ou son délégué) puisse approuver le changement.
- (99) L'entrepreneur doit effectuer l'activité de demande de changement dans les fenêtres de maintenance approuvées par l'AT (ou son délégué). Toute exception doit être approuvée par l'AT (ou son délégué). Les fenêtres de maintenance ne sont pas considérées comme des temps d'arrêt pour la surveillance de l'ELS.
- (100) Le contractant doit ouvrir un ticket d'incident afin de suivre tout temps d'arrêt lié à un changement en dehors de la fenêtre de maintenance approuvée.
- (101) Le contractant doit créer et maintenir un registre principal des demandes de changement.
- (102) Le contractant doit permettre à l'AT (ou à son délégué) d'effectuer l'UAT dans un environnement de non-production avant de porter le changement dans l'environnement de production.

4.3 Gestion des versions de service

- (103) Le contractant reconnaît qu'une libération de service est définie comme suit :
- a) Changement non demandé par le Canada au portail de service ou aux services SCAO ;
 - b) les correctifs ou les mises à jour des logiciels, du matériel ou des micrologiciels des équipements ; et
 - c) Corrections ou mises à jour de sécurité.
- (104) Le contractant doit utiliser la gestion des changements pour toute publication de services sur le portail de services ou les services SCAO.
- (105) Le contractant doit maintenir les services SCAO patchés et mis à jour conformément aux recommandations de l'OEM.
- (106) Le contractant doit fournir des notes de mise à jour qui documentent les détails de toute mise à jour du service et doivent détailler les changements apportés à l'expérience de l'utilisateur, au minimum. Les notes de mise à jour doivent être publiées sur le portail de service avant le portage dans l'environnement de production.
- (107) Le contractant doit tester toutes les versions de service dans l'environnement de non-production avant de porter un changement dans l'environnement de production.

- (108) Les versions de service qui modifient l'expérience de l'utilisateur doivent obtenir l'approbation de l'AT (ou de son délégué) par le biais de tests dans l'environnement de non-production avant d'être transférées dans l'environnement de production.

4.4 Demande de service (SR)

- (109) L'entrepreneur doit fournir à l'abonné la possibilité de créer, de modifier ou d'annuler des SR pour les services d'audioconférence et de conférence Web par l'entremise d'un libre-service complet :
- a) Portail de service ;
 - b) les logiciels OEM installés localement (par exemple, les applications de bureau, les modules d'extension du Calendrier, etc.
 - c) Appeler le Service Desk.
- (110) L'entrepreneur doit fournir à l'abonné la possibilité de créer, de modifier ou d'annuler des SR pour les services de l'OEA par l'intermédiaire du libre-service :
- a) Portail de service ;
 - b) Appeler le Service Desk.
- (111) L'entrepreneur doit créer et maintenir tous les SR dans le portail de service, indépendamment de la façon dont ils ont été demandés.
- (112) Le portail de service de l'entrepreneur doit fournir l'historique du SR qui comprend :
- a) Mesures prises par le SR ;
 - b) l'utilisateur et le personnel de l'entrepreneur qui ont pris l'action ; et
 - c) l'heure et la date de l'action.
- (113) L'entrepreneur doit fournir des notifications pour accuser réception de la création, des modifications ou des annulations des SR à l'auteur dans les 5 minutes.

4.5 Gestion des événements et des incidents

- (114) Le contractant doit surveiller de manière proactive l'état de santé des services SCAO et du portail de services par le biais de la "gestion des événements".
- (115) Le contractant reconnaît que les incidents sont des problèmes signalés soit par l'auteur, soit par le contractant, qui ont un impact sur la gestion des services, le portail de services ou les services SCAO.
- (116) Le contractant doit conserver tous les tickets d'incident dans le portail de service, indépendamment de la manière dont l'incident a été signalé.
- (117) Le contractant doit permettre à l'auteur de signaler un incident par :
- a) Création d'un ticket d'incident sur le portail de services ;
 - b) * commande tactile depuis un téléphone ;
 - c) Dans le chat de la conférence ; et
 - d) les appels au Service Desk.
- (118) Le contractant doit informer l'expéditeur de la création de l'incident, lui fournir des mises à jour régulières du journal de bord et l'informer de la fin de l'incident. Le contractant doit valider la résolution de l'incident avec l'auteur avant de fermer un ticket d'incident.

- (119) Le contractant doit créer un ticket d'incident pour tout événement susceptible d'avoir un impact sur les services SCAO.
- (120) Le contractant doit fournir des outils de test de la PIC pour diagnostiquer les problèmes du réseau du donneur d'ordre au moment où l'incident est signalé. Les incidents qui sont causés par le réseau du donneur d'ordre ne sont pas traités comme des incidents. Les outils de test et le processus de triage doivent être inclus dans le SRS.
- (121) Le contractant doit créer un ticket d'incident qui comprend suffisamment d'informations pour :
- a) Fournir le statut et résoudre les incidents ;
 - b) Identifier le temps de panne (de l'identification au rétablissement du service) ;
 - c) gérer les orthophonistes ;
 - d) identifier les impacts de l'incident ;
 - e) identifier la cause profonde de l'incident
 - f) gérer les tâches et le statut d'un incident jusqu'à ce qu'il soit résolu (par exemple, le carnet de travail).
- (122) Le contractant doit s'efforcer de résoudre les incidents avec l'auteur et toute autre partie, si et quand cela est nécessaire.
- (123) L'entrepreneur doit classer les incidents par catégorie et leur attribuer une priorité (c.-à-d. élevée, moyenne, faible) approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (124) Le contractant doit informer l'AT (ou son délégué) de toute panne majeure ou de toute escalade d'incident.
- (125) Une panne est une interruption qui rend le service complet ou des parties du service indisponibles. L'Entrepreneur doit communiquer toutes les interruptions majeures aux utilisateurs comme :
- a) une bannière du portail de services ; et
 - b) une annonce enregistrée du Service Desk.
- (126) Les pannes sont classées comme majeures ou mineures comme suit :
- a) **Coupure majeure** : L'entrepreneur doit classer les incidents et les événements comme majeurs lorsque :
 - i) plusieurs conférences sont concernées ;
 - ii) toute partie des services SCAO est inopérante pour plus d'un utilisateur ;
 - iii) toute partie du portail de services est inutilisable par plus d'un utilisateur ; et
 - iv) Les services du SCAO sont gravement dégradés pendant plus d'une conférence.
 - b) **Coupure mineure** : Le contractant doit classer les incidents et les événements comme mineurs lorsque :
 - i) l'arrêt inattendu d'une seule conférence en cours ;
 - ii) toute dégradation grave des performances de la connexion de service qui rendrait inutilisable une seule session de conférence en cours ;
 - iii) la déconnexion inattendue d'un participant, y compris d'un opérateur, dans une conférence ; et
 - iv) toute perturbation inattendue du système ou tout retard dans le début d'une conférence programmée qui ne peut être compensé ou relancé dans les 5 minutes suivant l'heure de début prévue.

- (127) L'AT (ou son délégué) peut approuver l'exclusion d'une partie ou de la totalité du temps d'interruption de l'incident ou de l'événement lors de l'examen des incidents au cours de la réunion de gestion des services, à condition que l'entrepreneur fournisse toutes les données permettant de prouver que l'incident ne se reproduira pas.

4.6 Gestion des problèmes

- (128) Le contractant doit identifier, enquêter, diagnostiquer, analyser (tendance) et corrélérer les incidents et les événements de manière proactive afin de déterminer les problèmes.
- (129) Le contractant doit désigner comme problème 3 incidents ou plus ayant la même cause première dans une période de 90 jours. Les problèmes doivent être résolus par la gestion des changements et/ou des versions.
- (130) L'entrepreneur doit enregistrer un problème à la demande de l'AT (ou de son délégué) pour tout problème de type non-incident ayant un impact sur les éléments suivants :
- a) Services du SCAO ;
 - b) le portail de services ; et
 - c) Gestion des services.
- (131) Le contractant doit gérer les problèmes jusqu'à leur résolution, en s'assurant que la cause profonde est déterminée, que des mesures préventives sont mises en œuvre et qu'un " nettoyage " approprié est effectué pour remédier rapidement au problème.
- (132) Le contractant doit tenir un journal de gestion des problèmes (mis à jour au moins une fois par mois) et le présenter à la réunion de gestion des services qui comprend tous les problèmes :
- a) Identifiant du problème ;
 - b) les dates (c.-à-d., ouvert, fermé, annulé) ; et
 - c) les actions / tâches / prochaines étapes pour remédier au problème, y compris ;
 - i) qui est responsable
 - ii) date d'échéance.

4.7 Gestion des capacités et des performances

- (133) Le contractant doit concevoir et réaliser les services SCAO et le portail de services, ce qui comprend, entre autres, les éléments suivants :
- a) examiner et analyser la qualité et les performances des services SCAO ;
 - b) adapter, régler et améliorer les services SCAO pour garantir des performances optimales ;
 - c) l'évaluation proactive de la capacité de pointe des services ; et
 - d) avertir l'AT (ou son délégué) lorsque les seuils de capacité sont dépassés et que des améliorations de la capacité sont justifiées.
- (134) Le contractant doit mesurer la capacité et la performance dans le rapport sur la capacité et la performance. Les indicateurs clés de performance (ICP) doivent refléter avec précision la qualité et la performance dans le temps pour :
- a) les services du SCAO ; et
 - b) Portail de service.

- (135) L'entrepreneur doit mettre à jour le rapport de capacité et de performance au moins une fois par mois, le télécharger sur le DMS et le présenter à l'AT (ou son délégué) lors de la réunion de gestion du service.

4.8 Gestion de l'information

- (136) L'entrepreneur ne doit pas supprimer les données du portail de service ou du SACO sans l'approbation de l'AT (ou de son délégué), sauf indication contraire.

4.9 Service Desk

- (137) L'entrepreneur doit fournir un bureau de service dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, qui doit être accessible aux participants par :
- a) le(s) numéro(s) de téléphone gratuit(s) (c'est-à-dire le numéro 1-8xx) ;
 - b) le(s) numéro(s) local(aux), le cas échéant ;
 - c) * Commande tactile ;
 - d) dans le chat de la conférence ; et
 - e) une adresse électronique.
- (138) Le personnel du service d'assistance des contractants doit fournir une assistance technique, si nécessaire pour toutes les fonctions, y compris le libre-service pour :
- a) Services du SCAO ;
 - b) le portail de services ; et
 - c) Gestion des services.
- (139) L'entrepreneur doit fournir un message audio automatisé dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) pour informer les utilisateurs des pannes majeures.

4.10 Gestion de l'escalade

- (140) Le contractant doit fournir une matrice d'escalade 15 FGWDs après l'attribution du contrat.
- (141) La matrice d'escalade est une feuille de route concernant l'ordre des contacts pour la gestion des services et doit inclure, au minimum :
- a) le nom de la personne à chaque niveau d'escalade ;
 - b) l'adresse électronique et le numéro de téléphone de chaque niveau d'escalade ;
 - c) doit inclure un minimum de 4 niveaux d'escalade ; et
 - d) le plus haut niveau d'escalade doit être celui d'un VP.
- (142) Le contractant doit fournir une matrice d'escalade pour tout problème lié aux domaines suivants de la gestion des services et de l'état de préparation opérationnelle :
- a) Gestion des versions ;
 - b) SRs ;
 - c) Gestion des événements et des incidents ;
 - d) Gestion des problèmes ;
 - e) Gestion des capacités ;
 - f) Service Desk ;

- g) Gestion de la facturation ;
- h) Livraison du portail de services ;
- i) Gestion de projet pour la préparation opérationnelle ;
- j) la prestation de SA&A ; et
- k) Prestation de services du SCAO.

(143) L'entrepreneur doit faire remonter les problèmes selon les intervalles décrits dans la matrice d'escalade ou demandés par l'AT (ou son délégué).

4.11 Facturation Gestion

(144) Le contractant doit fournir des factures récapitulatives et EBDF pour les services SCAO sur une base mensuelle dans un délai de 10 DFT à la fin de la période de facturation du mois civil.

(145) Les frais de licence annuels doivent être facturés après la mise en service et tous les 12 mois par la suite.

(146) Les factures récapitulatives de l'entrepreneur et un fichier électronique de détails de facturation (EBDF) pour toutes les périodes de facturation doivent être accessibles par le DMS.

4.11.1 Résumé Facture s

(147) Le contractant doit facturer mensuellement les services du SCAO comme suit :

- a) Les frais de licence annuels pour l'année 1 doivent être résumés sur la facture récapitulative du CSP ;
- b) Les services SCAO doivent être résumés par Client (Client Summary Invoice) sur une seule facture récapitulative et facturés directement à chaque Client ;
- c) Les frais de licence annuels doivent être résumés par client (facture récapitulative du client) sur une seule facture récapitulative et facturés directement à chaque client à partir de la deuxième année du contrat ;
- d) Les services SCAO doivent être résumés pour les partenaires et le SPC sur une seule facture récapitulative (SPC Summary Invoice) et facturés directement au SPC ;
- e) Les frais de licence annuels doivent être résumés pour les partenaires et le SPC sur une seule facture récapitulative (SPC Summary Invoice) et facturés directement au SPC à partir de la deuxième année du contrat.
- f) Les autres frais (par exemple, les demandes de changement facturables, les paiements d'étape, les crédits de service, etc.) doivent être inclus dans la facture sommaire du CSP.

(148) Le contractant doit livrer des factures récapitulatives non modifiables (p. ex., pdf, papier, etc.) (p. ex., par la poste, par courriel, etc.) à l'adresse de facturation de chaque client.

4.11.2 Fichier de détail de facturation électronique (FDPE)

(149) Le contractant doit fournir un format de données de facturation électronique (EBDF) agrégé (c'est-à-dire un format de fichier délimité par des virgules) qui comprend tous les frais pour la période de facturation donnée via le portail de service. L'entrepreneur doit fournir un fichier EBDF mensuel (mois civil) dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation. Le contractant reconnaît que le format du fichier de facturation électronique doit être conforme aux spécifications de l'appendice 2 - Fichier de facturation électronique de l'annexe A.

- (150) L'entrepreneur ne doit pas apporter de modifications à l'EBDF sans une demande de modification approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (151) Le contractant doit fournir un minimum des informations suivantes dans ses fiches de facturation détaillées pour chaque conférence :
- a) Identifiant du département ;
 - b) Code du département ;
 - c) Code de facturation ;
 - d) Nom du compte ;
 - e) Identifiant de réservation ;
 - f) Heure de début demandée ;
 - g) Annulez l'heure ;
 - h) Nom d'utilisateur ;
 - i) Nom d'utilisateur adresse e-mail ;
 - j) Type de conférence ;
 - k) Titre de la conférence ;
 - l) Date et heure de la conférence ;
 - m) Connexions réservées ;
 - n) Connexions réelles ;
 - o) Nombre d'opérateurs réservés ;
 - p) Nombre d'opérateurs réels ;
 - q) Durée des minutes ;
 - r) Coût de base de la conférence ;
 - s) Chaque option supplémentaire ;
 - t) Chaque option supplémentaire a un coût ;
 - u) Nombre de minutes d'appel gratuit utilisées ;
 - v) Nombre d'abonnés au service d'appel gratuit ;
 - w) Coût de l'appel gratuit par minute ;
 - x) Coûts totaux de Toll-Free ;
 - y) Préavis d'annulation en heures ;
 - z) Frais d'annulation ;
 - aa) Les frais de port non utilisés (le cas échéant) ;
 - bb) Autres frais pré-approuvés par le Canada avec description et coût ;
 - cc) Coût total de la conférence ;
 - dd) EBDF - utilisateur, département, # minutes ;
 - ee) Nombre de ports utilisés ;
 - ff) Nombre de ports réservés ;
 - gg) Nom de l'abonné ;
 - hh) Client ou partenaire ;
 - ii) date de début de la conférence de l'OEA ;
 - jj) l'heure de début de la conférence de l'OEA ;

- kk) date de fin de la conférence de l'OEA ;
- ll) la fin de la conférence de l'OEA ;
- mm) durée de la conférence de l'OEA ;
- nn) les fonctions de conférence "facturables" utilisées ;
- oo) Fonctions de conférence utilisées ;
- pp) Identifiant unique de la réunion ;
- qq) le type de conférence SCAO Services (c'est-à-dire Webcast, Audio/Web conférence, Audio uniquement et SAO) ;
- rr) la date et l'heure de début de la conférence du SCAO ;
- ss) la date et l'heure de fin de l'audioconférence ;
- tt) numéro de téléphone utilisé (1-8xx, local) ;
- uu) le nombre total de minutes utilisées ;
- vv) l'état d'enregistrement (activé, désactivé) ;
- ww) nombre de minutes de participation du responsable de la conférence audio (conférences audio programmées uniquement) ;
- xx) Code d'accès à la conférence audio ou numéro de réservation ;
- yy) le nombre total de participants ;
- zz) durée de l'audioconférence ;
- aaa) Total des minutes mensuelles ;
- bbb) nombre de conférences individuelles ;
- ccc) date de début de la conférence Web ;
- ddd) l'heure de début de la conférence Web ;
- eee) date de fin de la conférence Web ;
- fff) l'heure de fin de la conférence Web ;
- ggg) durée de la conférence sur le Web ;
- hhh) l'identifiant de la conférence Web (c'est-à-dire l'identifiant de session) ; et
- iii) le nombre total de participants.

4.12 Réunions de gestion des opérations

- (152) Le contractant reconnaît que les réunions de gestion des opérations doivent commencer le mois suivant la fin de la préparation opérationnelle ou à la demande de l'AT (ou de son délégué).
- (153) Le contractant reconnaît que les réunions obligatoires récurrentes suivantes doivent être programmées pour la phase d'exploitation et doivent inclure au minimum :
 - a) Réunions mensuelles de gestion des services ; et
 - b) Réunions de gestion du contrat (comme spécifié par l'autorité contractante (AC) ou son délégué).

4.12.1 Réunions de gestion des services

- (154) Le gestionnaire de services de l'entrepreneur doit accueillir et s'assurer que tous les experts en la matière (EM) de l'entrepreneur participent à la réunion mensuelle de gestion des services à une heure et une date approuvées par l'AT (ou son délégué).

- (155) L'entrepreneur est responsable de l'émission d'un compte rendu de décision et de la mise à jour de tous les rapports à la suite de chaque réunion dans un délai de 5 DFTD pour examen par le responsable technique et/ou l'autorité contractante (ou leurs délégués).
- (156) Le contractant doit fournir l'ordre du jour et le rapport de gestion des services pour faciliter et mener les réunions de gestion des services.

4.12.2 Réunion sur la gestion des contrats

- (157) L'entrepreneur doit organiser et convoquer une réunion de révision du contrat à la demande de l'AC (ou de son délégué).
- (158) L'entrepreneur doit publier un compte rendu de décision et un registre d'action à la suite de chaque réunion dans un délai de 5 DFP pour examen par le responsable technique et/ou l'autorité contractante (ou leurs délégués).
- (159) Le contractant doit préparer l'ordre du jour et le rapport de gestion du contrat pour faciliter et mener la réunion de gestion du contrat.

Ébauche de Document

5 ÉTAT DE PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE

- (160) Le contractant reconnaît que la période de préparation opérationnelle commence à l'attribution du contrat et se poursuit jusqu'à la fin de la période de préparation opérationnelle ou jusqu'à ce qu'elle soit approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (161) Tous les livrables de l'état de préparation opérationnelle doivent être téléchargés sur le portail de service aux dates requises et approuvés par l'AT (ou son délégué).
- (162) Si des réitérations sont nécessaires pour les livrables de l'état de préparation opérationnelle, l'entrepreneur doit les livrer et fournir des itérations dans un délai de 5 DFT.
- (163) Le Canada exige que 5 CMDG examinent chaque livrable de l'état de préparation opérationnelle et fournissent des commentaires à l'entrepreneur ou l'approuvent.

5.1 Ressources pour la préparation opérationnelle

- (164) L'entrepreneur doit fournir un gestionnaire de projet comme point de contact unique pour la période de préparation opérationnelle, sans frais supplémentaires pour le Canada. Le gestionnaire de projet doit collaborer avec l'AT (ou son délégué) et obtenir son approbation pour toutes les activités et tous les produits livrables nécessaires à la mise en œuvre du SACO. Pour une mise en œuvre réussie, les activités suivantes, au minimum, peuvent être requises :
 - a) Développer et maintenir l'exhaustivité et l'exactitude du plan de mise en œuvre ;
 - b) Processus d'évaluation et d'autorisation de la sécurité (SA&A) ;
 - c) Livraison du portail de services ;
 - d) les comités de pilotage et la supervision des contrats ;
 - e) tout plan de gestion de projet nécessaire pour gérer la livraison de l'état de préparation opérationnelle (p. ex. gestion des risques, des problèmes, des changements, des RH, etc.
 - f) Gérer toute escalade.
- (165) L'entrepreneur doit fournir le personnel nécessaire pour superviser et coordonner tous les aspects de la mise en œuvre du service et des essais d'acceptation, sans frais supplémentaires pour le Canada.

5.2 Plan de mise en œuvre et jalons

- (166) L'entrepreneur doit coordonner une première réunion de lancement dans 5 CMDG avec l'AT et l'AC (ou ses délégués) à une date et un lieu fixés par l'entrepreneur pour finaliser le plan de mise en œuvre.
- (167) Le plan de mise en œuvre de l'entrepreneur fourni avec sa réponse à l'appel d'offres est soumis à l'approbation de l'AT (ou de son délégué) après l'attribution du contrat.
- (168) Le contractant reconnaît que le plan de mise en œuvre doit inclure :
 - a) toutes les tâches et les jalons qui comprennent :
 - i) description de la tâche ;
 - ii) durée ;
 - iii) départ et arrivée ;
 - iv) dépendances ;
 - v) les ressources

- vi) livrables.
 - b) la structure de gouvernance du contractant (y compris toutes les coordonnées de l'équipe de mise en œuvre et des PME) ;
 - c) la matrice d'escalade du contractant ; et
 - d) Période de préparation opérationnelle Chemin critique.
- (169) L'entrepreneur reconnaît que le SCS utilisera le plan de mise en œuvre pour surveiller la phase de préparation opérationnelle. Le plan de mise en œuvre doit comprendre suffisamment de détails pour que le Canada puisse surveiller l'état d'avancement de la mise en œuvre du SACO. L'entrepreneur accepte d'enrichir le plan de détails supplémentaires à la demande du Canada.
- (170) Les jalons du projet tels que détaillés dans le plan de mise en œuvre et les éventuels imprévus ne doivent pas dépasser les intervalles des jalons du projet du tableau intitulé Jalons du projet.
- (171) Le plan de mise en œuvre et toutes les activités doivent être achevés au plus tard le 30 juin 2024.
- (172) Le tableau des jalons et des intervalles des produits livrables du projet ci-dessous indique les intervalles maximaux du projet en DFP depuis l'attribution du contrat pour les jalons :

Étapes du projet	
Intervalle (FGWDs depuis l'attribution du contrat)	Étapes importantes
5	Réunion de lancement du projet
40	Portail de services - Porte 1
85	Portail de services 2
140	Portail de services 3
50	Porte 1 de SA&A
100	Porte 2 de SA&A
140	SA&A en service
100	SCAO Services Gate 1
140	Services SCAO en service
140	Portail de service en service
145	Phase des opérations

5.3 Acceptation du portail de services

- (173) Le contractant reconnaît qu'il doit respecter les grilles suivantes du portail de services :
- a) La porte 1 du portail de service est obtenue lorsque le SRS final est livré au Canada pour examen et approbation.
 - b) La porte 2 du portail de service est obtenue lorsque :
 - i) le SRS est approuvé par le Canada ; et
 - ii) l'accès à l'environnement de pré-production du portail de service est fourni au Canada pour les tests UAT.
 - c) La porte 3 du portail de service est obtenue lorsque :
 - i) Le test UAT est terminé et approuvé par l'AT (ou son délégué) ;
 - ii) Les principaux défauts de l'UAT ont été corrigés ;
 - iii) Le portail de services est entièrement fonctionnel et porté en production ; et
 - iv) L'accès à la production a été fourni à l'AT (ou au délégué).

5.3.1 Spécification des exigences du système du portail de services (SRS)

- (174) Le contractant doit fournir une spécification des exigences du système (SRS) pour le portail de service qui spécifie la conception du portail de service, l'aspect et la convivialité de l'interface utilisateur et l'utilisation de la marque SCAO. Le SRS doit contenir les spécifications de conception suivantes avec des interfaces utilisateur bilingues (anglais et français) :
- a) Wireframes du portail de services ;
 - b) Processus du portail de services ;
 - c) Exemples de rapports sur le portail de services ;
 - d) Tous les logiciels OEM ou 3rd parties utilisés ; et
 - e) Notifications du portail de service.
- (175) Toute question ou hypothèse concernant l'élaboration du SRS doit être adressée à l'AT (ou à son délégué) avant la soumission du SRS final.

5.3.1.1 Wireframes du portail de services

- (176) Le contractant doit fournir des schémas filaires qui :
- a) sont des représentations graphiques de chaque page web du portail de services ;
 - b) fournir les éléments fonctionnels de chaque page Web (par exemple, les actions à effectuer à partir d'une page (boutons), les champs et les étiquettes des champs, etc.
 - c) fournir une conception pour la structure du portail de services (par exemple, les menus et la structure des menus), l'aspect et la convivialité, et toute utilisation de la marque.
- (177) Le contractant doit fournir des schémas filaires SRS pour toutes les pages du portail de services, en anglais et en français, comprenant au minimum :
- a) Page d'accueil ;
 - b) Page d'accueil ;
 - c) SR créer, modifier et annuler la ou les pages (y compris tous les champs pour les fonctionnalités ou les fonctions de commande des services SCAO) ;
 - d) Page(s) de recherche SR (y compris les filtres de recherche) ;

- e) Page de résultats de la recherche SR (y compris les champs de données / colonnes dans les résultats) ;
 - f) Page de création d'un ticket d'incident (comprenant tous les champs nécessaires pour résoudre l'incident) ;
 - g) Page de recherche des tickets d'incident (y compris les filtres de recherche) ;
 - h) Page de résultats de la recherche de tickets d'incident (y compris les champs de données / colonnes dans les résultats) ;
 - i) ajouter / supprimer des pages de filtre de domaine ;
 - j) Page Profil de l'utilisateur ;
 - k) Page d'auto-enregistrement ;
 - l) Pages de gestion RBAC (par exemple, ajout de rôles aux profils, page d'approbation en attente, etc ;))
 - m) les pages de gestion des notifications (c'est-à-dire la gestion des abonnements des utilisateurs) ;
 - n) Pages du SGD et structure des dossiers ;
 - o) Pages de gestion des autorisations DMS ;
 - p) Les bannières du portail de services (par exemple, l'utilisation des informations personnelles, les niveaux de protection de la sécurité, etc ;))
 - q) Pages d'erreur standard (c.-à-d., page non trouvée) ;
 - r) Messages du serveur (par exemple, déconnexion, erreurs de serveur, etc.) ;
 - s) les pages de la section d'aide ; et
 - t) Pages de gestion des enregistrements et des transcriptions (par exemple, filtres de recherche, résultats de recherche, etc.)
- (178) Les schémas filaires du portail de services du contractant doivent inclure toutes les spécifications des champs de données pour tous les formulaires et toutes les pages avec les traductions, y compris :
- a) Étiquette de champ ;
 - b) Type et longueur du champ (y compris les champs de texte libre) ;
 - c) Validation des données (par exemple, calendrier, masques de champs, données de base des menus déroulants, etc.
 - d) Les champs vérifiables.

5.3.1.2 Processus du portail de services

- (179) Le SRS du contractant doit inclure tous les processus pour le portail de service, y compris au minimum :
- a) Processus de gestion des utilisateurs ;
 - b) Processus SR ;
 - c) Processus de gestion des incidents ;
 - d) le processus de gestion de la facturation
 - e) Tout autre processus visant à soutenir les opérations du portail de services (par exemple, la gestion des changements, la gestion des versions).
- (180) Le SRS du contractant doit inclure un diagramme de processus du portail de services pour tous les processus du portail de services, y compris :
- a) les couloirs de nage, y compris les rôles des utilisateurs ;

- b) Canada et tâches des entrepreneurs ;
- c) Actions (c.-à-d., boutons) et / ou états du processus ;
- d) Les liens entre les états et / ou les actions ; et
- e) Déclencheurs de notifications.

5.3.1.3 Exemples de rapports de portail de services

- (181) Le contractant doit fournir des exemples de rapports de sortie conformément à la section intitulée "Recherche".
- (182) Le contractant doit fournir une maquette de tous les rapports du portail de service (voir la section Gestion des rapports du portail de service) dans le SRS.
- (183) Le contractant doit fournir des exemples de factures récapitulatives et d'EBDF dans le SRS.

5.3.1.4 Notifications du portail de services

- (184) Le contractant doit détailler dans le SRS la manière dont les notifications sont limitées aux rôles RBAC, ainsi que les options et la ou les méthodes permettant aux utilisateurs de s'abonner et de se désabonner aux notifications de leur choix.
- (185) Le contractant doit inclure tous les échantillons de notification (c.-à-d., les courriels) qui doivent être simulés dans le SRS et doivent inclure :
 - a) Déclenchement de la notification ;
 - b) Destinataires de la notification ;
 - c) Adresse électronique de l'expéditeur ;
 - d) Texte du sujet en anglais et en français ; et
 - e) Texte du corps du message en anglais et en français.

5.3.2 Test d'acceptation des utilisateurs du portail de services

- (186) Le contractant reconnaît que l'UAT du portail de services doit être réalisé dans un environnement de pré-production avant d'être porté dans l'environnement de production.
- (187) Le contractant doit fournir une UAT guidée par le contractant (virtuelle ou en personne) pour s'assurer que le portail de service adhère aux spécifications du SRS. Toute exception doit être approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (188) L'entrepreneur reconnaît que le Canada doit être autorisé à effectuer un test d'acceptation universel indépendant de toutes les fonctions du portail de services décrites dans le SRS pendant les tests d'acceptation.
- (189) Le contractant doit corriger tous les défauts à fort impact des tests UAT avant le portage en production et toutes les corrections doivent être prises en compte dans le calendrier du projet.
- (190) L'entrepreneur reconnaît que l'AT (ou son délégué) doit approuver que les tests UAT sont approfondis et complets. Un plan d'action visant à remédier à tout défaut en suspens doit contenir un niveau de détail suffisant pour informer l'AT (ou son délégué) de tout risque pour le port de production, doit être intégré dans le calendrier du projet et doit être approuvé par l'AT (ou son délégué).

5.4 Acceptation des services du SCAO

- (191) Le contractant reconnaît qu'il doit se conformer aux grilles de service suivantes du SCAO :
- a) La porte 1 des services SCAO est obtenue lorsque l'accès est fourni au Canada pour l'essai UAT des services SCAO, tel que décrit à l'annexe B.
 - b) Le jalon SCAO Services In-Service est obtenu lorsque :
 - i. Le test UAT est terminé et approuvé par l'AT (ou son délégué) ;
 - ii. Remédier aux principaux défauts de l'UAT ;
 - iii. les services SCAO sont entièrement fonctionnels et prêts pour la production ; et
 - iv. L'accès à la production a été fourni à l'AT (ou au délégué).
- (192) L'autorisation d'exploitation (ATO) des services SCAO est subordonnée à l'approbation du jalon de mise en service SA&A.

5.4.1 Plan de test d'acceptation des services SCAO

- (193) Le contractant doit fournir un plan de test d'acceptation pour approbation par l'AT (ou son délégué). Le plan de test d'acceptation doit tester, au minimum, les fonctionnalités suivantes :
- a) Toutes les fonctions et caractéristiques des conférences audio/web ;
 - b) Toutes les fonctions et caractéristiques de conférence de l'OEA ;
 - c) Performances constatées lors de l'utilisation en direct de l'ordonnancement assisté par l'opérateur ;
 - d) les performances constatées lors de l'utilisation en direct des services assistés par l'opérateur et de l'utilisation des services d'assistance du Service Desk ; et
 - e) Tout le matériel de référence rapide pour les services SCAO.

5.4.2 SCAO Services UAT

- (194) L'entrepreneur doit fournir un UAT (virtuel ou en personne) pour les services SCAO afin de s'assurer que les services SCAO sont conformes aux annexes B et C et suivent le plan de test d'acceptation des services SCAO. Toute exception doit être approuvée par l'AT (ou son délégué).
- (195) L'entrepreneur reconnaît que le Canada doit être autorisé à effectuer une UAT indépendante de tous les services SCAO détaillés dans l'annexe B et l'annexe C.
- (196) Le contractant doit corriger tous les défauts à fort impact des tests UAT avant le portage en production et doit en tenir compte dans le calendrier du projet.
- (197) Le contractant reconnaît que l'AT (ou son délégué) doit approuver les tests UAT qui sont approfondis et complets. Un plan d'action visant à remédier à tout défaut en suspens doit contenir un niveau de détail suffisant pour informer l'AT (ou son délégué) de tout risque lié à la mise en service des services SCAO et doit être approuvé par l'AT (ou son délégué).

5.5 ÉVALUATION DE LA SECURITE ET SECURITE OPERATIONNELLE

5.5.1 Évaluation de la sécurité

- (198) Le contractant doit effectuer une évaluation de sécurité de la première partie comme indiqué ci-dessous.

5.5.2 Évaluation de la sécurité de la première partie

- (199) L'entrepreneur doit effectuer la conception de la sécurité de la porte 1 et la validation de la conception de la sécurité de la porte 2, où les travaux de la porte 1 doivent être terminés et acceptés par le Canada avant les travaux de la porte 2.

5.5.2.1 Point de contrôle SA&A 1 : Conception de la sécurité

- (200) Le contractant doit fournir une conception de la sécurité qui doit inclure :
- a) un diagramme des composants de haut niveau qui montre clairement l'architecture du service, l'affectation des services et des composants aux zones de sécurité du réseau, et qui identifie les principaux flux de données liés à la sécurité ;
 - b) une description des défenses du périmètre de la zone réseau ;
 - c) une description de l'utilisation des technologies de virtualisation, le cas échéant ;
 - d) des descriptions de l'attribution de toutes les exigences de sécurité technique aux éléments de conception de service de haut niveau à toutes les couches architecturales ;
 - e) des descriptions de l'attribution de toutes les exigences de sécurité non techniques à des éléments organisationnels ou opérationnels de haut niveau ;
 - f) l'attribution des exigences de sécurité à chacune des couches de l'architecture de la conception du service de haut niveau ;
 - g) définition des couches architecturales (par exemple, couche de communication, couche de virtualisation, couche de plate-forme/système d'exploitation, couche de gestion des données, couche d'intergiciel, couche d'application commerciale) ;
 - h) une description de l'approche de la gestion à distance ;
 - i) une description de l'approche du contrôle d'accès ;
 - j) une description de l'approche de la gestion et de l'audit de la sécurité ;
 - k) une description de l'approche de la gestion de la configuration ;
 - l) une description de l'approche de la gestion des correctifs ;
 - m) la justification des principales décisions de conception ; et
 - n) une description de la manière dont les fonctions de sécurité suivantes seront mises en œuvre :
 - i) le contrôle d'accès ;
 - ii) gestion et audit de la sécurité ;
 - iii) la gestion de la configuration ;
 - iv) la gestion des correctifs ; et
 - v) la gestion à distance.
- (201) L'entrepreneur doit fournir une matrice de traçabilité des exigences de sécurité (SRTM) qui contient les informations suivantes et qui prouve la conformité au contrôle de sécurité pour chaque exigence de sécurité de l'appendice 3 de l'annexe A : SCAO SOW Security Requirements :
- a) l'identifiant de l'exigence de sécurité (SR) ;
 - b) un identifiant qui fait correspondre l'exigence de sécurité à l'énoncé correspondant dans le SOW (par exemple, un identifiant de titre ou de ligne) ;
 - c) l'énoncé des besoins en matière de sécurité ;

- d) une description de la façon dont l'exigence de sécurité est traitée dans la conception de la sécurité, avec suffisamment de détails pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de protection de la sécurité satisfont aux exigences de sécurité ;
- e) le titre du ou des produits livrables du contrat dans lesquels le contractant fournira les détails de sa solution de sécurité pour l'exigence (c.-à-d. le plan de continuité des services) ; et
- f) le traçage (référence à un élément identifiable) jusqu'à la conception de la sécurité pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont aux exigences de sécurité.

5.5.2.2 Point de contrôle 2 de la SA&A : Validation de la conception de la sécurité

- (202) L'entrepreneur doit fournir un plan de test de sécurité d'intégration qui doit inclure :
- a) les fonctions de sécurité à tester ;
 - b) le Canada, témoin des dispositions prises pour les essais
 - c) pour chaque fonction de sécurité ou ensemble de fonctions de sécurité, les éléments à tester, y compris :
 - i) une description du cas de test, de la procédure ou du scénario ;
 - ii) les exigences environnementales ;
 - iii) l'ordonnement des dépendances
 - iv) les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec).
- (203) L'entrepreneur doit effectuer des tests de sécurité d'intégration conformément au plan de test de sécurité d'intégration et fournir un rapport de test de sécurité d'intégration pour chacun des éléments de test du plan de test de sécurité d'intégration :
- a) les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec) ;
 - b) les résultats réels ; et
 - c) une description des écarts et de la manière dont chacun a été résolu.
- (204) Le contractant doit fournir un plan d'évaluation de la vulnérabilité qui doit inclure :
- a) une description de la portée de l'évaluation de la vulnérabilité ;
 - b) Arrangements pour les témoins du Canada ;
 - c) une description du processus d'évaluation de la vulnérabilité
 - d) une description des outils d'évaluation de la vulnérabilité qui seront utilisés, y compris les versions des logiciels.
- (205) Le contractant doit effectuer une évaluation de la vulnérabilité conformément au plan d'évaluation de la vulnérabilité approuvé qui comprend :
- a) une liste des tests d'évaluation de la vulnérabilité qui ont été effectués ;
 - b) toutes les données brutes pour les résultats des tests d'évaluation de la vulnérabilité dans un format de fichier Commercial Off the Shelf (COTS) et les noms spécifiés par le Canada ;
 - c) pour chaque test d'évaluation de la vulnérabilité :
 - i) si une vulnérabilité connue a été détectée ;
 - ii) une description de la vulnérabilité ; et
 - iii) une description du correctif ou de la mesure corrective qui a été mis en œuvre pour résoudre la vulnérabilité.
 - d) pour toute vulnérabilité non résolue :

- i) une évaluation de l'importance de la vulnérabilité dans le contexte des services ; et
 - ii) l'identifiant de vulnérabilité pour le correctif ou la mesure corrective en suspens ; ou
 - iii) la justification de la non-application d'un correctif ou d'une mesure corrective.
- (206) Le contractant doit fournir un plan de vérification de l'installation de sécurité qui doit inclure :
- a) l'approche de la vérification de la sécurité ;
 - b) Dispositions relatives au témoignage au Canada ;
 - c) un aperçu des éléments de vérification de la sécurité ; et
 - d) pour chaque élément de vérification de la sécurité :
 - i) une description du scénario de vérification ;
 - ii) l'ordonnancement des dépendances
 - iii) les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec).
- (207) L'entrepreneur doit effectuer la vérification de l'installation de sécurité conformément au plan de vérification de l'installation de sécurité approuvé pour chacun des éléments de test du plan de vérification de l'installation de sécurité qui comprend :
- a) les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec) ;
 - b) les résultats réels ; et
 - c) une description des écarts et de la manière dont chacun a été résolu.
- (208) Le contractant doit corriger les erreurs et omissions d'installation et de configuration détectées à la suite de la vérification de l'installation de sécurité.
- (209) Le contractant doit mettre en œuvre les correctifs et les mesures correctives dans le cadre de l'activité d'évaluation de la vulnérabilité. Lorsque cela n'est pas possible (c'est-à-dire que le temps nécessaire pour tester le correctif ou déterminer et tester les mesures correctives retarderait sérieusement le projet), le contractant doit créer des tickets de problème pour tout correctif ou mesure corrective requis qui ne peut être mis en œuvre dans le cadre de l'activité d'évaluation de la vulnérabilité.
- (210) L'entrepreneur doit fournir au Canada un SRTM mis à jour qui contient, pour chaque exigence de sécurité devant être testée par le plan de test de sécurité d'intégration, le plan d'évaluation des vulnérabilités et le plan de vérification des installations de sécurité, le traçage (une référence à un élément identifiable) vers les cas de test de test de sécurité d'intégration.

5.5.2.3 SA&A en service

- (211) L'entrepreneur doit recevoir l'autorisation d'exploiter (ATO) pour atteindre le jalon SA&A prêt à l'emploi.

5.5.3 Évaluation par un tiers

- (212) L'entrepreneur doit effectuer une évaluation de la sécurité auprès d'un tiers assureur indépendant, qualifié en vertu de l'AICPA ou de CPA Canada et/ou d'un régime de certification ISO conforme aux normes du système de gestion de la qualité ISO/CEI 17020, sans frais supplémentaires pour le Canada, qui préparera un rapport d'évaluation de la sécurité incluant
- a) le nom commercial légal de l'entrepreneur ;
 - b) la date et/ou l'état actuel des certifications et/ou du rapport SOC 2 Type II ;
 - c) les preuves de la conformité du service aux exigences de sécurité de l'annexe A-5 et aux autres exigences de sécurité du contrat ;

- d) le nom et l'adresse de l'assureur tiers qui a effectué l'évaluation de la sécurité ; et
 - e) la preuve que le tiers vérificateur est qualifié en vertu de l'AICPA ou de CPA Canada, et/ou d'un régime de certification ISO conforme à la norme ISO/CEI 17020 sur les systèmes de gestion de la qualité.
- (213) L'entrepreneur et la tierce partie doivent fournir des données et des réponses supplémentaires à l'évaluation des risques pour la sécurité effectuée par le Canada et contribuer à l'atténuation des risques pour la sécurité dans un délai de 5 DFT afin de faciliter l'obtention de l'approbation de l'évaluation de la sécurité et de l'autorisation.

Ébauche de Document

6 OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE (SLT)

- (214) Le contractant doit concevoir, mettre en œuvre, gérer et exploiter le portail de services, la gestion des services et les services SCAO pour atteindre les objectifs de niveau de service (SLT) définis dans cette section.
- (215) Le contractant reconnaît que tous les SLT sont basés sur des paramètres clés de performance du service, qui sont mesurables et doivent être constamment surveillés par le contractant, 7 jours par semaine, 24 heures par jour, 365 jours par an, afin de déterminer avec précision la performance continue de tous les aspects du service SCAO.
- (216) Le contractant doit commencer à établir des rapports sur les objectifs de niveau de service et les performances pour tous les services SCAO dès la phase d'exploitation et pendant toute la durée du contrat.
- (217) Le service SCAO du contractant doit respecter ou dépasser les SLT mensuels spécifiques suivants, à l'exclusion de toute fenêtre de maintenance convenue dans le tableau d'objectifs de niveau de service suivant : "

Tableau des objectifs de niveau de service :

Objectif de niveau de service	Description du service
SLT-MTTR-SCAO	Délai maximum pour restaurer le SCAO, ou toute partie du service
SLT-MTTR-SP	Temps maximum pour restaurer le portail de service
SLT-BA	Précision, calendrier et format du fichier de facturation détaillée
SLT-OR	État de préparation opérationnelle

- (218) L'entrepreneur doit mettre à la disposition du responsable technique (ou de son délégué) les informations relatives aux rapports sur les niveaux de service pour le SCAO sur le portail de service de l'entrepreneur, de préférence au plus tard 10 DFT à compter du dernier jour du mois précédent.
- (219) Le contractant doit fournir, au minimum, des entrées de données individuelles pour chacune des mesures de l'objectif de niveau de service spécifié dans le tableau des objectifs de niveau de service, y compris les données brutes et la ou les formules utilisées pour calculer chaque résultat.

6.1 SLT-MTTR-SCAO

- (220) Le contractant reconnaît que l'objectif de niveau de service pour la défaillance du MTTR ne doit pas dépasser 2 heures pour tout incident ayant un impact sur les services SCAO.
- (221) Le contractant doit ajouter une défaillance SLT-MTTR-SCAO au rapport de défaillance et de crédit de niveau de service (SLFCR) pour tous les incidents ayant un impact sur le service SCAO qui dépassent 2 heures de temps d'arrêt.
- (222) L'entrepreneur doit mesurer le MTTR par incident en se basant sur le temps d'arrêt de l'incident. La durée de la panne est calculée à partir du moment où l'entrepreneur est informé de la panne jusqu'à la restauration complète.

6.2 SLT-MTTR-SP

- (223) Le contractant reconnaît que l'objectif de niveau de service pour la défaillance du MTTR ne doit pas dépasser 4 heures pour tout incident ayant un impact sur le portail de service.

- (224) Le contractant doit ajouter une défaillance SLT-MTTR-SP au SLFCR pour tous les incidents ayant un impact sur le portail de service qui dépassent 4 heures de temps d'arrêt.
- (225) L'entrepreneur doit mesurer le MTTR par incident en se basant sur le temps d'arrêt de l'incident. La durée de la panne est calculée à partir du moment où l'entrepreneur est informé de la panne jusqu'à la restauration complète.

6.3 SLT-BA

- (226) Le contractant reconnaît que les fichiers de facturation (EBDF, factures récapitulatives du SPC et factures récapitulatives du client) doivent être exacts à 100 % pour satisfaire à l'objectif de niveau de service relatif à l'exactitude de la facturation. L'exactitude du contenu de tous les fichiers doit être correcte :
- a) nom de fichier correct ;
 - b) des données et des contenus de fichiers corrects (par exemple, le format, la structure, les données, etc ;)
 - c) doit se conformer au format du fichier de facturation électronique figurant à l'appendice 2 - Fichier de facturation électronique de l'annexe A ; et
 - d) Les factures mensuelles du SPC et du client doivent être conformes au format spécifié dans le SRS et approuvé par l'AT (ou son délégué).
- (227) Le contractant doit ajouter une défaillance SLT-MTTR-SP au SLFCR pour tout incident ayant un impact sur les fichiers de facturation.
- (228) Le contractant reconnaît que, pour atteindre le SLT, le fichier de facturation électronique détaillé et la facture récapitulative mensuelle doivent être disponibles pour le mois civil dans les 10 DFT suivant la fin du mois précédent.
- (229) Le contractant reconnaît que pour atteindre le SLT, le fichier de facturation électronique détaillé et la facture récapitulative mensuelle doivent être conformes au format de fichier de facturation électronique de l'appendice 2 - Fichier de facturation électronique de l'annexe A et la facture récapitulative mensuelle et les factures du client doivent être conformes au format identifié dans le SRS. Chaque cas de non-conformité (divergence) doit être suivi comme un échec SLT-BA distinct.

6.4 SLT-OR

- (230) Le contractant reconnaît que l'objectif de niveau de service pour la préparation opérationnelle (SLT-OR) est atteint en respectant tous les produits livrables et toutes les approbations conformément au tableau intitulé Étapes du projet.
- (231) L'entrepreneur doit ajouter un échec SLT-OR au SLFCR pour tous les jalons du projet non respectés.



Services partagés Canada

Service de conférence et assisté par un opérateur (SCAO)

Annexe B – Énoncé général des travaux – Audioconférence
et conférence Web

Version 2.0



Table des matières

1	Service d'audioconférence et de conférence Web	1
1.1	Licences	2
1.2	Caractéristiques et fonctions	2
1.3	Rôles	5
1.3.1	Hôte ou Co-hôte	5
1.3.2	Participants	5
1.3.3	Présentateur	6
1.4	Caractéristiques audio	6
1.4.1	Commandes de la multifréquence à double tonalité	8
1.5	Capacité de pointe d'AWS	9
1.6	Enregistrements des audioconférences	9
1.7	Exigences logicielles	10
2	Audioconférence ou conférence Web libre-service et webdiffusion	11
2.1	Planification d'une conférence audio et/ou Web libre-service (CA et CAW)	11
2.2	Planification de la webdiffusion (CW)	12
2.3	Inscription du participant	12
3	Audioconférence libre-service (CALS)	14
4	Service de conférence Web et de webdiffusion libre-service (CW)	16

1 Service d'audioconférence et de conférence Web

- (1) Le Service d'audioconférence et de conférence Web (SAW) est un service infonuagique collaboratif libre-service sur demande accessible par un réseau téléphonique public commuté (RTCP) ou une connexion Internet au moyen d'un téléphone, d'un dispositif mobile, d'un ordinateur ou d'une tablette à partir de n'importe quel endroit :
 - a) où deux (2) participants ou plus se parlent ou collaborent;
 - b) comprenant une webdiffusion qui est diffusée en continu à un vaste public.
- (2) Le SAW est composé de trois (3) services :
 - a) Conférence audio en libre-service (CA) ;
 - b) Conférence audio/web en libre-service (CAW) ;
 - c) Conférence Webdiffusion en libre-service (CW).
- (3) L'entrepreneur doit se conformer à la *Loi sur les langues officielles*, qui prévoit à tout le moins que :
 - a) tous les aspects, y compris les interfaces, les clavardages et les rapports sont présentés dans l'une langues officielles du Canada (français et anglais), selon le choix du Participants;
 - b) les personnel de l'entrepreneur maîtrisent des deux langues officielles du Canada (français et anglais).
- (4) Le SAW doit permettre à un abonné d'héberger un nombre illimité de CA, CAW et CW simultanés, sans dépasser un maximum par conférence de 480 minutes consécutives (8 heures) à partir de n'importe quel pays.
- (5) Le SAW, telle qu'elle est mise en œuvre et gérée par l'entrepreneur, doit satisfaire ou dépasser toutes les exigences énumérées dans le contrat pendant toute la durée du contrat.
- (6) L'entrepreneur doit fournir toutes les fonctions et caractéristiques obligatoires du SAP, telles qu'elles sont décrites à l'annexe A - EDT général et à l'annexe B - EDT du SAP, dans les deux langues officielles du Canada. De plus, l'entrepreneur doit offrir au Canada toutes les fonctions et caractéristiques du SPC commercial, pour examen par le responsable technique (RT) (ou son délégué). L'entrepreneur doit les rendre disponibles dans l'annexe E - Feuille de calcul de l'évaluation financière pour les commandes générales dans le cadre du présent contrat, au plus tard 10 jours ouvrables avant la date de mise en service.
- (7) Après l'attribution du contrat et pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit également offrir au Canada toutes les fonctions et les fonctionnalités, dans les deux langues officielles du Canada, qui ont été élaborées depuis l'attribution du contrat aux fins d'examen par le responsable technique (RT) (ou son délégué). Si les caractéristiques et fonctions sont sélectionnés pour inclusion dans le service, le RT doit fournir une acceptation écrite à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit les rendre disponibles dans le catalogue des services pour les commandes générales dans les six JOGF avant la fin de la période du contrat à la suite d'un avis écrit d'approbation ou d'une modification du contrat.
- (8) L'entrepreneur doit fournir un service d'audioconférence, y compris toutes les fonctions et fonctionnalités standard d'un service commercial de conférence, qui comprend au minimum, mais sans s'y limiter :
 - a) des numéros de téléphone (local et 1-800) pour l'audioconférence;
 - b) le code d'accès à l'audioconférence;
 - c) le numéro d'identification personnel (NIP).

1.1 Licences

- (9) Le modèle d'utilisateur actif défini dans le contrat COAS décrit un utilisateur actif comme un abonné qui accède à l'application audio/web pour un minimum total de 30 minutes d'activité par mois pour les mois mesurés pour le calcul.
- (10) Les frais de licence annuels seront basés sur la tarification par palier applicable du "Coût total de la licence annuelle Audio Web" multiplié par le nombre d'utilisateurs actifs soit:
- déterminé à l'attribution du contrat pour l'année 1 ; ou
 - sur la base de la méthode de calcul des utilisateurs actifs pour chaque année ultérieure du contrat.
- (11) Le nombre d'utilisateurs actifs pour l'année 1 du contrat sera déterminé par le SSC à la date de mise en service.
- (12) La "méthode de calcul des Utilisateurs Actifs pour chaque année subséquente du contrat" est la moyenne des mois civils 8, 9 et 10 de chaque année du contrat. L'"année contractuelle" est définie comme une (1) année commençant à l'anniversaire de la date de mise en service.

Exemple de calcul des utilisateurs actifs

Exemple d'anniversaire Date de mise en service = 12 juillet
Nombre d'utilisateurs actifs en mars = 9 500
Nombre d'utilisateurs actifs en avril = 11 500
Nombre d'utilisateurs actifs en mai = 6 000
Nombre moyen mensuel d'utilisateurs = $(9\,500 + 11\,500 + 6\,000)/3 = 9\,000$
Par conséquent, le nombre d'utilisateurs actifs est de 9 000 aux fins du calcul des droits de licence annuels de l'année prochaine.

- (13) Le Canada se réserve le droit irrévocable, à chaque date anniversaire, sur une base annuelle, d'ajuster, à la baisse ou à la hausse, le nombre d'utilisateurs actifs, ce qui peut entraîner une modification du groupe de niveaux.

1.2 Caractéristiques et fonctions

- (14) Le service d'audioconférence doit permettre, à tout le moins, les fonctions suivantes :
- Sous-titrage codé (français et anglais);** le sous-titrage codé et le sous-titrage sont deux processus qui consistent à afficher du texte à la télévision, sur un écran vidéo ou sur un autre écran visuel pour fournir des renseignements supplémentaires ou interprétatifs.
 - Fonctionnalité de rappel du pont;** permet à un participant de la réunion de lancer un appel à partir de la plateforme d'application d'audioconférence pour connecter l'audio à la connexion du participant.
 - Fonctionnalité d'appel externe;** permet à un participant de lancer un appel, puis de connecter un participant supplémentaire à la conférence audio.
 - Appel de la fonctionnalité;** permet aux participants de se connecter à la conférence en composant un numéro de téléphone.

- e) **Intégration audio** : fournir un système audio intégré flexible qui permet aux participants à la conférence de choisir indépendamment leur préférence audio, téléphone public commuté (PSTN) ou voix sur protocole Internet (VoIP). Intégration mobile et permet à tous les participants de bénéficier de la même expérience simultanée, quelle que soit leur préférence en matière de connectivité.;
- f) **Liste des participants**; liste de toutes les connexions à la conférence, indiquant chaque connexion par les données personnelles obtenues lors de l'établissement de la connexion, comme le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique.
- g) **Langue des signes américaine (ASL)** ; la LS est un langage visuel complet et organisé qui est exprimé par des caractéristiques manuelles et non manuelles.
- h) **Interprétation simultanée** : l'interprète traduit le message de la langue source à la langue cible en temps réel.
- i) **Enregistrement**; enregistrement numérique du contenu d'une audioconférence et des interactions des participants.
- j) **Inscription du participant**; capacité pour les participants de s'inscrire à une conférence à l'avance de la date de début et heure; de fournir les renseignements personnels demandés par le conférencier Hôte ou Co-hôte et la capacité pour l'Hôte ou Co-hôte pour obtenir de l'information sur les personnes qui et combien Participants ont signé jusqu'à assister à la conférence.
- k) **Tableau blanc** : un tableau blanc interactif est un écran qui réagit aux entrées d'un utilisateur ou d'autres dispositifs numériques. Il permet des sessions interactives en temps réel qui comprennent :
 - i) la visualisation de toute action se déroulant pendant que le contenu est édité et annoté par les participants ;
 - ii) faire glisser le pointeur sur la page et réaliser des dessins à main levée ;
 - iii) la mise en évidence de zones spécifiques
 - iv) effacer du contenu, insérer et modifier des formes (lignes, flèches, carrés, cercles, etc.) ;
 - v) défaire, refaire, copier, couper et coller du contenu ; et
 - vi) sauvegarder le contenu d'une session de tableau blanc.
- l) **Traduction en temps réel (RTT) (facultatif)** ; affiche les sous-titres codés dans la langue alternative à la langue parlée. (anglais -> français et français -> anglais).
- m) **Partage de présentations** : la possibilité pour l'hôte et les participants de partager des documents, qu'ils soient téléchargés ou ouverts sur l'appareil de l'individu, afin que les autres participants à la conférence puissent les voir. Y compris les fichiers avec une composante audio à partager au sein de la conférence.
- n) **Notes** : un espace dans la conférence où les participants peuvent prendre des notes, des comptes rendus de réunion, des points d'action, etc... Les notes peuvent être enregistrées et partagées après la conférence.
- o) **Fonctionnalité de chat** : envoyer un message texte à un participant sélectionné ou à tous les participants simultanément.
- p) **Fonctionnalité de sondage** : permet d'enregistrer en temps réel l'opinion ou le vote des participants.
- q) **Transcription** : un enregistrement écrit de tous les mots prononcés pendant une conférence, qui peut être téléchargé et partagé si nécessaire.

- r) **Fonctionnalité de diffusion sur le Web** : une diffusion sur le Web est une présentation médiatique distribuée sur Internet à l'aide de la technologie de diffusion en continu afin de distribuer une source de contenu unique à de nombreux auditeurs/télespectateurs simultanés.
- s) **Streaming** : possibilité de diffuser une conférence (audio et vidéo) sur des sites de médias sociaux tels que YouTube, Facebook ou tout autre site similaire.
- t) **Vidéo** : transmission multipoint de la communication vocale et vidéo permettant à plusieurs Participants de communiquer en temps réel, chaque Participants émettant un flux Unicast et recevant un flux Unicast combiné de la voix et de la vidéo des autres Participants
- u) **Contrôle du partage du clavier et de la souris** : permet à un participant de déplacer le curseur et de taper sur un fichier partagé. Le participant qui partage le fichier peut reprendre le contrôle à tout moment.
- v) **Partage de fichiers** : l'hôte peut transférer des fichiers aux participants avant, pendant ou après la conférence.
- w) **Sondages post-conférence** : affichage d'un sondage auquel les participants peuvent répondre à la fin de la conférence par le biais d'une fenêtre contextuelle ou en redirigeant le participant vers un site Web. Les résultats des sondages soumis sont disponibles pour l'hôte dans les rapports du compte de l'hôte.
- x) **Hall d'entrée** : environnement virtuel où les participants à la conférence peuvent attendre d'être admis par l'hôte de la réunion.
- y) **Co-hôte** : une personne peut être autorisée à assumer le rôle et les privilèges de l'hôte de la réunion. Elle peut être désignée lors de la programmation de la conférence ou lors de toute réunion en direct.
- z) **Sessions en petits groupes** : la possibilité de séparer les participants en petits groupes au sein de l'environnement de la réunion, où ils peuvent collaborer, partager des idées, entrer ou sortir de n'importe quelle session et/ou revenir à la réunion initiale.
- aa) **Questions et réponses**; fonction qui permet à tout participant d'afficher une question ou un commentaire ou de répondre à une question ou à un commentaire formulé pendant la réunion. Ils peuvent s'adresser à l'ensemble de la conférence ou à une personne en particulier.
- bb) **Rôles d'orateur invité/de panéliste** ; une fonction de toute conférence Web qui fournit une invitation unique et des privilèges pendant la conférence Web. Un panéliste pourra être vu et entendu, voir les réactions, devenir un coordinateur de sondage, gérer les sondages et télécharger ou présenter des fichiers.
- cc) **Laboratoires virtuels** : une fonction actuellement disponible dans n'importe quelle session qui permet aux participants situés dans divers lieux géographiques de disposer d'ordinateurs distants configurés comme un laboratoire virtuel pour effectuer des tests ou des simulations.
- dd) **Test et notation en conférence** : cette fonction, actuellement disponible dans toutes les sessions, permet aux hôtes de tester et de noter les participants sur des thèmes ou des concepts qui ont été présentés dans votre session. Les hôtes peuvent fixer la limite de temps, le nombre de tentatives et décider de la manière dont la note du test est attribuée.
- ee) **Suivi/statut de l'attention** : une fonction actuellement disponible dans une conférence Web qui permet aux hôtes d'identifier que les participants sont engagés dans la réunion. Elle fournit des indicateurs si un participant a réduit la fenêtre de la réunion ou amené une autre fenêtre devant la fenêtre de la réunion et peut générer un rapport post-conférence avec un résumé de l'attention.

- ff) **Destination URL post-conférence** ; redirige les participants vers un site Web (URL) spécifique après la fin de la conférence. Il peut s'agir de répondre à une enquête et d'orienter les participants vers des informations ou des ressources supplémentaires.

1.3 Rôles

1.3.1 Hôte ou Co-hôte

- (15) Le service de conférence Web doit permettre à un Hôte ou Co-hôte d'effectuer les actions suivantes :
 - a) démarrer et terminer une conférence Web;
 - b) retirer un participant d'une conférence Web;
 - c) couper ou activer le son des participants sélectionnés ou de tous les participants;
 - d) accorder ou retirer le statut de présentateur à un participant;
 - e) activer ou désactiver l'affichage vidéo pour tous les participants;
 - f) accorder le statut de modérateur à un participant;
 - g) activer et désactiver toutes les fonctionnalités pour les participants et le présentateur;
 - h) déverrouiller et verrouiller l'accès à la conférence Web pour n'importe quel participants;
 - i) voir les questions du participant (clavardage);
 - j) répondre directement aux questions des participants ou transmettre la réponse à tous les participants;
 - k) mener un sondage auprès des participants et fournir les résultats en temps réel;
 - l) afficher les résultats du sondage à tous les participants;
 - m) enregistrer les résultats du sondage sur le bureau.
- (16) Le service de conférence Web doit permettre à l'hôte ou au co-hôte de :
 - a) créer une ou plusieurs salles de réunion, selon les besoins, chacune disposant de sa propre audioconférence privée entre les participants affectés aux salles de réunion ;
 - b) observer des sessions individuelles (salle de réunion), apporter des corrections aux Participants, se déplacer entre les sessions ou diffuser des messages aux Participants au-delà des limites de la session ;
 - c) distribuer les Participants vers et depuis les Salles de réunion ;
 - d) créer et fermer des salles de discussion ;
 - e) participer à toute salle de réunion ;
 - f) afficher des fichiers que les participants peuvent télécharger sur leur bureau ; et
 - g) revenir à la réunion initiale.
- (17) Le service de conférence Web doit permettre au modérateur ou aux participants de lancer une conférence Web à partir des produits Microsoft Office 365 ou de s'y connecter.

1.3.2 Participants

- (18) Le service de conférence Web doit permettre à un participant d'effectuer les actions suivantes :
 - a) couper ou activer son;
 - b) modifier son indicateur d'attention (actif, non actif);

- c) utiliser toutes les fonctions du modérateur lorsqu'il obtient le statut de modérateur;
 - d) utiliser toutes les fonctions du présentateur lorsqu'il obtient le statut de présentateur;
 - e) activer ou désactiver l'affichage vidéo à partir de l'appareil du client;
 - f) transférer le contrôle de son bureau (contrôle de la souris et du clavier) au modérateur ou en reprendre le contrôle;
 - g) présenter des questions au présentateur ou au modérateur (mode actif ou silencieux);
 - h) envoyer un ou plusieurs messages à un participant sélectionné ou à tous les participants;
 - i) partager des documents, des applications, des annotations, des présentations et des tableaux blancs avec d'autres participants dans une salle de discussion;
- (19) Le service de conférence Web doit aviser les participants lorsque la conférence Web est terminée.
- (20) Le service de conférence Web doit partager automatiquement une présentation lorsqu'un participant se joint à une conférence Web.
- (21) Le service de conférence Web doit permettre à un participant de consulter la liste de tous les participants à la conférence Web, ce qui comprend l'indicateur d'attention et le participant qui prend la parole activement à la conférence Web.

1.3.3 Présentateur

- (22) Le service de conférence Web doit permettre à un présentateur d'effectuer les actions suivantes :
- a) montrer une ou plusieurs présentations à tous les participants;
 - b) télécharger les présentations pour que tous les participants puissent les consulter;
 - c) consulter la liste des questions du participant;
 - d) répondre aux questions en répondant directement au participant qui a posé la question ou en partageant les réponses avec tous les participants;
 - e) utiliser toutes les fonctionnalités du participant;
 - f) partager le visionnement ou le contrôle d'une présentation avec d'autres participants;
 - g) mener un sondage;
 - h) fournir les résultats d'un sondage à tous les participants;
 - i) sauvegarder les résultats d'un sondage sur l'appareil du présentateur.

1.4 Caractéristiques audio

- (23) Le SAW doit fournir des services intégrés d'audioconférence (RTPC et audio informatique (VoIP)) qui permettent aux participants de communiquer avec d'autres participants (audio) dans le cadre d'une audioconférence libre-service (CA), d'une audioconférence/conférence Web libre-service (CAW) et d'une conférence Web/webinaire libre-service (CW).
- (24) Le SAW doit permettre les communications audios entre les autres participants qui utilisent le service CA, CAW, ou CW et prendre en charge toutes les caractéristiques de la SAW indiquées ci-dessus à la section 1.2 Caractéristiques et fonctions, dans un CA, CAW, ou CW.
- (25) Le SAW doit, au minimum, offrir les caractéristiques suivantes :
- a) Un taux de latence de 100 millisecondes (ms) ou moins ;

- b) Perte de paquets de <1% pendant tout intervalle de 15s ;
- c) Gigue <30ms pendant tout intervalle de 15s ;
- d) Suppression du bruit entre -20 et -30dB ;
- e) Tonalités claires et audibles ; et
- f) Communication en duplex intégral.

(26) Le SAW doit, au minimum, fournir les normes et protocoles suivants :

Protocoles et standards	Catégorie					
	Média (vidéo)	Média (audio)	Signalisation	Encryptage	Données	Contrôle
RTP (transport)	X	X				
TCP	X	X				
UDP	X	X				
SRTP	X	X		X		
H.264 AVC (compression)	X					
H.264 SVC (compression)	X					
H.265 HEVC (compression)	x					
SILK (Opus, compression)		X				
G.711 (compression)		X				
G.722 (compression)		X				
G.722.1 (compression)		X				
G.723.1 (compression)		X				
G.728 (compression)		X				
G.729 (compression)		X				
AAC-LC (compression)		X				
AAC-LD (compression)		X				
LPCM		X				
SIP (IP)			X			
SIPS (IP)			X			
H.323 (IP)			X			
H.320 (ISDN)			X			
TIP			X			
WebRTC			X			
TLS (for SIP)			X	X		

Q.931 (for H.323,ISDN)			X			X
H.235 (for H.323)				X		
H.239 (data)					X	
T.120 (data)					X	
H.221 (for H.320)						X
H.225 (for H.323)						X
H.231 (for H.320)						X
H.242 (for H.320)						X
H.243 (for H.320)						X
H.245 (for H.323)						X
H.460 (Firewall traversal for H.323)						X
ICE/TURN & STUN (Firewall traversal for SIP)						X

1.4.1 Commandes de la multifréquence à double tonalité

- (27) Le SAW doit permettre à l'hôte ou au Co-hôte d'avoir le contrôle du CA, du CAW ou du CW avec des commandes Multifréquence à double tonalité (DTMF) invoquées impliquant deux frappes ou moins (ne comportant pas de flash à crochet) pour :
- a) discuter en privé avec le Service de dépannage sans se déconnecter du SSAC, du SSAWC ou du SSWC;
 - b) demander à la Service de dépannage de se joindre à l'audioconférence;
 - c) verrouiller ou déverrouiller l'accès aux participants (seulement le modérateur);
 - d) discuter en privé avec un participant sans se déconnecter de l'audioconférence (p. ex. sous-conférence) (seulement le modérateur);
 - e) désactiver les tonalités d'entrée ou de sortie de la DTMF;
 - f) démarrer ou arrêter l'enregistrement de l'audioconférence (seulement le modérateur);
 - g) placer tous les participants en mode « écoute seulement » (seulement le modérateur);
 - h) couper ou activer le son du modérateur;
 - i) entendre le nombre de participants;
 - j) entendre une liste des commandes de clavier disponibles pour la DTMF;
 - k) entendre une liste des noms des participants si l'enregistrement des noms a été activé à l'entrée de la conférence;
 - l) mettre fin à l'audioconférence (seulement le modérateur);
 - m) Composer le numéro pour rejoindre le ou les participants et les commandes subséquentes DTMF afin de rejoindre le CA, le CAW ou le CAW avec ou sans nouveaux participants ou pour connecter le nouveau participant à une conférence AC, ou TCA ou CW et continuez à composer avec d'autres participants (seulement l'hôte ou le Co-hôte).

- (28) Le service d'audioconférence doit permettre aux participants d'utiliser des commandes DTMF qui nécessitent l'actionnement de deux touches ou moins (sans nécessiter de manœuvre de crochet de commutation) :
- discuter en privé avec le Service de dépannage sans déconnecter de l'audioconférence;
 - couper ou activer le son du participant;
 - entendre une liste des commandes de clavier disponibles de la DTMF;
 - entendre le nombre de participants;

1.5 Capacité de pointe d'AWS

- (29) L'audioconférence en libre-service (CA) doit permettre au minimum ce qui suit ;
- 500 participants pour une seule audioconférence en libre-service, quel que soit le pays.
 - 5000 participants à toutes les audioconférences simultanées.
 - 2500 audioconférences simultanées.
 - une durée illimitée, ne dépassant pas 480 minutes (8 heures) lorsque les participants sont actifs ; et
 - une durée maximale de 60 minutes (1 heure) si la participation à la CA est inférieure à 2 Participants
- (30) La conférence audio/web libre-service (CAW) doit permettre au minimum ce qui suit ;
- 3000 participants pour une seule CAW de n'importe quel pays.
 - 5000 participants pour tous les CAW simultanés.
 - 20 000 conférences simultanées du CAW.
- (31) La conférence Webdiffusion en libre-service (CW) doit permettre au moins ce qui suit ;
- 3000 participants pour une seule CW de n'importe quel pays.
 - 5000 participants pour toutes les CW simultanées.
 - 20 000 conférences CW simultanées.
 - la diffusion en continu pour un minimum de 10 000 participants.

1.6 Enregistrements des audioconférences

- (32) La SAW doit permettre l'enregistrement d'un CA, d'un SSAWC, d'un CAW ou d'un CW pour chacune des SAW pour une durée illimitée.
- (33) L'entrepreneur ne doit pas modifier un enregistrement de conférence du CA, du CAW ou du CW sans l'autorisation du responsable technique (TA) (ou de son délégué).
- (34) Les enregistrements de conférence du CA doivent être automatiquement disponibles pour téléchargement à partir du portail de service dans un délai maximum de 60 minutes après la fin d'une CA indiqués par le responsable technique (ou son délégué) à l'attribution du contrat.
- (35) Les enregistrements L'enregistrement de conférence CAW et l'enregistrement CW doivent être automatiquement disponibles en téléchargement à partir du portail de service dans les 120 minutes suivant la fin d'un CAW ou CW dans les formats spécifiés par le responsable technique (ou son délégué) à l'attribution du contrat.

- (36) La SAW doit envoyer automatiquement un courriel à l'hôte dans les 15 minutes suivant l'enregistrement d'une conférence CA, CAW ou CW avec des instructions sur la façon de télécharger le CA, CAW ou CW enregistrement de conférence avec notification que l'enregistrement ne sera disponible que pendant 30 jours à compter de la date de création.
- (37) Le contractant doit supprimer automatiquement un enregistrement de conférence CA, CAW ou CW 30 jours après la date de fin de la conférence.

1.7 Exigences logicielles

- (38) Le SAW doit être accessible à tous les participants sans qu'il soit nécessaire d'installer une application logicielle sur l'un des appareils suivants :
- i) Ordinateur de bureau;
 - ii) Ordinateur portable;
 - iii) Tablette; et
 - iv) appareil mobile
- (39) L'Entrepreneur doit s'assurer que tous les logiciels (tels que les plug-ins, add-ins, applets), à l'exception des limitations de sécurité imposées par les systèmes du GC qui sont nécessaires pour que les appareils puissent utiliser les services COAS :
- i) sont téléchargés ou disponibles pour le téléchargement, installés et configurés sans exiger d'autres actions que de répondre aux boîtes de dialogue ;
 - ii) ne nécessitent pas l'utilisation d'Adobe Flash ou de logiciels tiers ; et
 - iii) peuvent être utilisés sans que le participant ait besoin de disposer de droits d'administration de l'appareil.
- (40) Les Services doivent fonctionner pleinement (toutes les fonctionnalités) avec, au minimum, les navigateurs internet suivants, y compris les nouveaux navigateurs dès qu'ils seront disponibles, sur les appareils se connectant au Service :
- i) Chrome 70 ou plus récent
 - ii) Safari 12.0 ou plus récent
 - iii) Firefox 65 ou plus récent
 - iv) IE 11 ou plus récent

2 Audioconférence ou conférence Web libre-service et webdiffusion

- (41) La plateforme d'application d'audioconférence et de conférence Web de l'entrepreneur doit permettre à un titulaire de compte de prévoir l'un des types de conférences suivants, qui peuvent ou non nécessiter l'inscription du participant.
- Audioconférence seulement;
 - Audioconférence et conférence Web;
 - Webdiffusion et webinaires.

2.1 Planification d'une conférence audio et/ou Web libre-service (CA et CAW)

- (42) La plateforme audio/application Web de l'entrepreneur doit permettre à l'abonné de planifier un CA ou un CAW à l'aide d'un outil Web et d'une extension Outlook qui comprend les fonctions suivantes :
- prévoir une audioconférence ou une conférence Web unique ou récurrente dans le calendrier Outlook, le cas échéant, jusqu'à un an avant la date de l'audioconférence ou de la conférence Web, ce qui comprend les capacités suivantes :
 - choisir la date et l'heure de début de l'audioconférence ou de la conférence Web;
 - choisir la durée de l'audioconférence ou de la conférence Web;
 - choisir la fréquence de l'audioconférence ou de la conférence Web (c.-à-d. quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, plusieurs fois successivement);
 - saisir les adresses électroniques des participants (facultatif);
 - sélectionner les adresses électroniques des participants à partir des contacts ou du carnet d'adresses de Microsoft Outlook (le cas échéant);
 - inscrire un ordre du jour (facultatif);
 - entrer un message de bienvenue (facultatif);
 - entrer les fonctionnalités de l'audioconférence ou de la conférence Web à activer ou à désactiver (p. ex. fonctionnalités du participant, fonctionnalités du présentateur, clavardage, etc.);
 - planifier des réunions d'interprétation simultanée et assigner les interprètes;
 - modifier ou annuler une conférence audio ou Web prévue.
- (43) La plateforme d'application d'audioconférence et de conférence Web envoie automatiquement au titulaire du compte et à tous les Participants invités un courriel dans les deux langues officielles (français et anglais) contenant les détails suivants sur la conférence :
- heure et date de l'audioconférence ou de la conférence Web;
 - durée de l'audioconférence ou de la conférence Web;
 - numéros de téléphone de l'audioconférence (le cas échéant);
 - nom et numéro de téléphone de l'animateur;
 - numéro sans frais du bureau de service de l'entrepreneur;
 - mot de passe pour accéder à l'audioconférence ou à la conférence Web (le cas échéant);
 - URL de la conférence Web prévue.
- (44) Pour toute modification ou annulation d'une audioconférence ou d'une conférence Web prévue, la plateforme d'application d'audioconférence et de conférence Web de l'entrepreneur doit envoyer

automatiquement un courriel à tous les participants, dans les deux langues officielles (français et anglais) à partir du calendrier Outlook, le cas échéant, avec un avis de modification ou d'annulation d'une conférence.

2.2 Planification de la webdiffusion (CW)

- (45) La plateforme d'application Audio/Web de l'entrepreneur doit permettre à un abonné de planifier un événement CW à l'aide d'un outil Web et d'une extension Outlook qui comprend les capacités suivantes :
- a) planifier une instance unique ou récurrente d'un CW dans le calendrier Outlook (facultatif) qui comprend :
 - i) choisir la date et l'heure de début du CW;
 - ii) choisir la durée du CW;
 - iii) choisir la fréquence de la CW (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, multiples instances);
 - iv) entrer les adresses électroniques des participants (facultatif);
 - v) sélectionner les adresses électroniques des participants dans Microsoft Outlook Contacts et/ou le carnet d'adresses (le cas échéant);
 - vi) inscrire entrer un ordre du jour (facultatif);
 - vii) inscrire le nom des conférenciers ou des présentateurs;
 - viii) entrer un message de bienvenue (facultatif);
 - ix) entrer les fonctions CW à activer ou à désactiver, y compris, mais sans s'y limiter, les fonctions de présentateur, de clavardage et de sondage.
- (46) La plateforme d'application Audio/Web de l'entrepreneur envoie automatiquement un courriel à l'abonné et à tous les participants invités dans les deux langues officielles (anglais et français) contenant les renseignements suivants:
- a) heure et date de la CW;
 - b) durée de la CW;
 - c) le nom de l'hôte et du conférencier invité;
 - d) le numéro sans frais du bureau de service de l'entrepreneur;
 - e) mot de passe pour accéder au CW (le cas échéant); et
 - f) URL de la CW prévue.

2.3 Inscription du participant

- (47) La plate-forme d'application Audio/Web de l'entrepreneur doit permettre à l'abonné de choisir la fonction d'inscription pour s'inscrire au CA, ou CAW ou au CW en utilisant un outil Web et une extension Outlook qui comprend :
- a) demander aux participants de s'inscrire à un CA, à un CAW ou à un CW qui comprend :
 - i) entrer les adresses de courriel des participants qui seront invités à s'inscrire au CCA, à un CAW ou à un CW (facultatif);
 - ii) sélectionner les adresses courriel ou les participants dans les contacts Microsoft Outlook et le carnet d'adresses (facultatif);

- iii) inscrire le nombre maximal de participants qui peuvent s’inscrire au CA, à un CAW ou à un CW;
 - iv) déterminer si l’approbation est requise pour les participants qui s’inscrivent au CA, à un CAW ou à un CW (oui ou non);
 - v) saisir le mot de passe d’inscription (facultatif);
 - vi) demander l’identifiant d’enregistrement (facultatif);
 - vii) sélectionner les questions d’inscription (p. ex., prénom, nom de famille, numéro de téléphone, adresse, entreprise, etc.) en fonction de la méthode de saisie des données (p. ex., zone de texte, case à cocher, boutons d’option, liste déroulante), du contenu de la saisie des données admissible et de l’état de la saisie des données (p. ex., facultatif, manuel);
 - viii) permettre à l’hôte ou au Co-hôte de passer en revue les participants inscrits pour le CA le CAW ou le CW;
 - ix) envoyer automatiquement un courriel aux participants approuvés après avoir rempli la demande d’inscription dans les deux langues officielles (anglais et français) qui comprend:
 - a. nom du modérateur et du conférencier (le cas échéant);
 - b. Nom d’un CA, d’un CAW ou d’un CW;
 - c. la durée du CA, d’un CAW ou d’un CW;
 - d. numéro sans frais du bureau de service de l’entrepreneur; et
 - e. URL du CA, d’un CAW ou d’un CW.
- (48) La plateforme d’application Audio/Web de l’entrepreneur doit envoyer automatiquement un courriel aux participants qui se sont inscrits au CA, d’un CAW ou d’un CW dans les deux langues officielles (anglais et français) et qui se sont inscrits au CA, d’un CAW ou d’un CW lorsque l’approbation n’est pas requise.

3 Audioconférence libre-service (CALs)

- (49) Le SAW doit permettre aux abonnés de lancer ou de programmer un CA, y compris toutes les fonctions suivantes:
- a) Organiser une réunion spéciale
 - i. Inviter les participants à la conférence;
 - ii. Ajouter de nouveaux participants pendant la séance;
 - iii. Sélectionner des fonctionnalités de service supplémentaires, si nécessaire.
 - b) Programmer une réunion
 - i. Programmer un type de conférence à partir de la plateforme d'application de l'audioconférence ou de la conférence Web;
 - ii. Sélectionner la date et l'heure;
 - iii. Sélectionner des fonctionnalités de service supplémentaires, si nécessaire.
 - c) Changer une réunion
 - i. Changer la date et l'heure;
 - ii. Modifier les fonctionnalités de service, au besoin;
 - iii. Si vous changez de type de conférence :
 - 1. Annuler la réunion prévue à l'origine
 - 2. Reporter le type de conférence requis
 - d) Annuler la réunion
 - i. Envoyer un courriel aux participants avec un avis d'annulation
- (50) L'entrepreneur doit envoyer un courriel à l'abonné avec les renseignements suivants :
- i. des numéros de téléphone (local et 1-800) pour l'audioconférence;
 - ii. le code d'accès à l'audioconférence;
 - iii. le code NIP.
- (51) L'entrepreneur doit fournir, sur demande, des CA libre-service comprenant, sans s'y limiter, les actions suivantes :
- a) permettre à un titulaire de compte de lancer ou de planifier une CA à l'aide de la fonctionnalité de plateforme de conférence;
 - b) organiser une CA conformément à la requête de lancement ou de planification associée à CA;
 - c) permettre à un titulaire de compte d'ajouter un code d'accès secondaire personnalisable à CA que les participants doivent saisir en plus du code d'accès principal à CA, pour accéder à l'ACLs;
 - d) permettre au client Outlook d'insérer les renseignements de connexion à CA dans une invitation à la réunion;
 - e) permettre à tout participant qui n'est pas en mesure d'accéder à CA d'obtenir de l'aide en temps réel de la Service de dépannage à l'aide de la multifréquence à double tonalité (DTMF) disponible en utilisant la commande *0 ou toute autre commande employant l'astérisque(*);
 - f) aiguiller un participant vers la Service de dépannage, lors de la troisième tentative (échouée) d'accès à une CA;
 - g) s'assurer que la langue de préférence (français ou anglais) sélectionnée par le participant au moment d'entrer dans CA est utilisée pour les textes et les enregistrements;

- h) mettre fin à CA lorsque tous les participants se sont déconnectés ou en 480 minutes (8 heures) si un seul Participant reste connecté ;
- i) avoir une a CA en duplex;
- j) avoir une fonction permettant d'accepter les connexions entrantes du réseau téléphonique public commuté (RTPC) et les connexions audio de l'ordinateur;
- k) avoir une fonction permettant à l'opérateur de consulter les renseignements suivants pour une audioconférence et de régler un problème, au besoin (p. ex. activer ou désactiver le micro) :
 - i) un avertissement annonçant à tous les participants que ces conférences ne doivent pas être utilisées pour des discussions classifiées ou protégées;
 - ii) à l'hôte ou au Co-Hôte et aux participants et/ou à l'opérateur lorsqu'ils rejoignent ou quittent un SSAC;
 - iii) à l'hôte ou au Co-hôte et aux participants avant que le service d'assistance ne réponde à leur demande;
 - iv) aux participants lors de l'activation ou de la désactivation de l'enregistrement de la conférence CA, y compris ceux qui rejoignent ultérieurement le CA avec un enregistrement de conférence CA actif ;
 - v) si le Service Desk a été sollicité ou la demande annulée par le Participant;
 - vi) si l'accès verrouillé a été activé ou désactivé;
 - vii) aux Participants lorsqu'ils entrent ou sortent de la file d'attente des questions et réponses ;
 - viii) pour les procédures étape par étape permettant à l'hôte d'accéder à un CA ; état du micro désactivé pour chaque participant (activé ou désactivé);
 - ix) pour les procédures étape par étape permettant aux participants d'accéder à un CA ;
 - x) la liste des fonctions disponibles et des commandes clavier associées pour le CA;
 - xi) pour la mise en sourdine et la levée de la sourdine par l'hôte, le Co-hôte ou le participant ; et
 - xii) la liste des noms enregistrés des participants (si l'appel nominal a été activé avant l'accès au CA) dans le CA.

4 Service de conférence Web et de webdiffusion libre-service (CW)

- (52) Le CW, tel qu'il est géré et mis en œuvre par le contractant, doit satisfaire ou dépasser toutes les exigences énumérées dans le contrat pendant toute la durée du contrat.
- (53) En plus des exigences identifiées dans cette section, le CW doit fournir toutes les fonctions et caractéristiques de l'offre commerciale de services de conférence Web fournie par le contractant à d'autres clients du contractant.
- (54) Le service de conférence Web doit programmer et autoriser une conférence Web conformément à la réservation de conférence Web associée à la conférence Web.
- (55) L'entrepreneur doit mettre en œuvre et gérer un service de conférence Web permettant aux abonnés et aux participants de collaborer à la tenue de réunions d'affaires et de séminaires, de diriger des présentations, de fournir de la formation en ligne et d'offrir du soutien au moyen du téléclavier et du contrôle de la souris.
- (56) L'entrepreneur doit fournir, sur demande, un CW comprenant, sans s'y limiter, les caractéristiques suivantes :
- a) permettre à un abonné d'initier ou de programmer un CW en utilisant la fonction de plateforme de conférence ;
 - b) permettre au titulaire de compte ou à tout participant de commencer une séance Web;
 - c) permettre un Hôte ou Co-hôte de transférer le contrôle de la séance entre les participants, de sorte que tout participant puisse agir à titre de Hôte ou Co-hôte;
 - d) organiser une CWLS conformément à la requête de lancement ou de planification associée à la CW;
 - e) permettre au client Outlook d'insérer les renseignements de connexion au CWLS dans une invitation à la réunion;
 - f) s'assurer que la langue de préférence (anglais ou français) choisie par le Participant lors de son entrée dans le CW est utilisée pour tous les messages guides et les enregistrements ;
 - g) mettre fin à un CW lorsque tous les participants se sont déconnectés ou après 480 minutes consécutives (8 heures) si un seul participant reste connecté;
 - h) communication en duplex intégral ;
 - i) fonctionnalité permettant d'accepter les connexions RTPC et VoIP entrantes;
 - j) doit fournir une fonctionnalité d'assistance par chat pour les participants qui ont besoin d'aide pendant un CW ; et
 - k) avoir une fonction permettant à Hôte ou Co-hôte de consulter les renseignements suivants pour une CW et de régler un problème, au besoin (p. ex. activer ou désactiver le micro) :
 - i) données actuelles et historiques associées à une CW prévue, y compris les enregistrements de tous les changements;
 - ii) nom du modérateur;
 - iii) nombre de participants;
 - iv) participant qui parle activement;
 - v) état du signalement d'entrée des participants (activé ou désactivé);
 - vi) état du signalement de sortie des participants (activé ou désactivé);
 - vii) état du micro de chaque participant (activé ou désactivé);

- viii) état de l'accès verrouillé (activé ou désactivé);
- ix) durée de l'attente d'un participant dans une file d'attente pour le Service de dépannage se joigne à la CW ou pour obtenir de l'aide;
- x) nombre de participants à la CW; et
- xi) état de l'enregistrement de la CW (activé ou désactivé).

Ébauche de Document



Services partagés Canada

Service de conférence et assisté par un opérateur (SCAO)

Annexe C – Énoncé général des travaux – Service assisté par
un opérateur

Version 1.1



Table des matières

1	Service assisté par un opérateur (SAO)	1
1.1	Parfaitement bilingue dans les deux langues officielles du Canada	2
1.2	Exigences en matière d’attestation de sécurité	3
1.3	Exigences relatives aux compétences professionnelles	3
1.4	Attributs et fonctions de la conférence assistée par un opérateur	3
1.5	SAO Opérateurs Responsabilités	4
2	Conférences d’urgence et événements d’urgence	6
2.1	Conférences D'urgences	6
2.2	Événements d'urgence	6
3	Planification du SAO	7
3.1	Gestion des exigences de la conférence	7
3.1.1	Planification de la conférence assistée par l’opérateur	8
3.2	Commandes de la multifréquence à double tonalité	9
3.3	Capacité	9
4	Enregistrement de la conférence assistée par l’opérateur	11

1 Service assisté par un opérateur (SAO)

- (1) Le service assisté par un opérateur (SAO) est un service d'audioconférence géré par l'opérateur et sa capacité doit être évolutive et robuste, y compris le recours automatique par le Canada pour faire face aux situations d'urgences décrites dans la section 2 de l'annexe C.
- (2) L'opérateur de l'entrepreneur lance l'audioconférence et aide les participants à placer une connexion audio, soit en direct, par une intervention automatisée, au besoin.
- (3) De manière impartiale et cohérente, le contractant doit traiter les activités suivantes :
 - a) la façon dont les conférences sont reprogrammées de manière juste et équitable à la suite de conflits d'horaire ; et
 - b) Comment les participants sont mis en file d'attente pour les questions et réponses (Q&R) en conférence.
- (4) L'entrepreneur doit s'assurer que ses opérateurs bilingues parlent couramment les deux langues officielles du Canada (l'anglais et le français) et qu'ils effectuent les activités suivantes pour la plate-forme d'application déployée :
 - a) Prendre en charge l'ensemble complet des fonctions et des fonctionnalités du Système d'administration en ligne qui se trouvent à la section 1.4 ci-dessous.
 - b) Soutenir l'utilisation des plates-formes d'application qui adhèrent au programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AACT)[1], ce qui implique des considérations telles que :
 - i. des protocoles et des procédures qui permettent aux participants handicapés de communiquer avec d'autres participants, y compris des possibilités de parole désignées et la possibilité de signaler qu'ils souhaitent parler, en utilisant au minimum l'American Sign Language (ASL) ;
 - ii. l'adaptation des appareils de télécommunication tels que les téléimprimeurs (TTY) ;
 - iii. le sous-titrage ; et
 - iv. assurer la compatibilité avec les autres dispositifs d'entrée disponibles pour les participants handicapés qui assistent à des conférences Web et vidéo.
- (5) L'entrepreneur doit fournir le SAO comme prévu et au moment prévu au moyen d'un portail de service. Le service doit prévoir un nombre évolutif de conférences simultanées et un nombre de participants servant les intérêts canadiens au pays et à l'étranger pour chaque type de conférence, lorsque demandé.
- (6) L'entrepreneur doit fournir, au minimum, les types de conférences de SAO suivants.

Type de conférence	Description
1. Conférences de presse	<ul style="list-style-type: none">• Peut comprendre un groupe de conférenciers qui fournissent des mises à jour et qui répondent aux questions des médias à distance• Niveau élevé de normalisation• L'accent est mis sur les questions et les réponses

	<ul style="list-style-type: none">• Il est important de connaître les personnes qui posent les questions de savoir comment établir des priorités
2. Événements virtuels	<ul style="list-style-type: none">• Grands rassemblements qui comprennent l'interprétation simultanée du gouvernement du Canada, comme les suivants :<ul style="list-style-type: none">• Cérémonies de remise de prix• Lancements de programmes• Principales initiatives• Réunions annuelles
3. Séances d'information et rétroaction à l'intention des grands groupes	<ul style="list-style-type: none">• Forum interactif auquel tous les participants participent équitablement.• Peut être interprété ou non – soit en anglais ou en français seulement ou le français et l'anglais.
4. Conférences collaboratives	<ul style="list-style-type: none">• Discussions et prise de décisions en collaboration entre les cadres supérieurs, qui souvent n'exigent pas que l'opérateur surveille la durée complète de la conférence.
5. Conférence d'urgence (CE)	<ul style="list-style-type: none">• Tel que décrit à la section 2 de l'annexe C.
6. Conférences personnalisées	<ul style="list-style-type: none">• N'appartiennent à aucune des catégories susmentionnées.

- (7) L'entrepreneur doit livrer SAO par le déploiement soit :
- i) les exploitants qui sont des ressources de l'entrepreneur;
 - ii) les fonctionnalités d'assistance aux opérateurs d'une plate-forme de conférence ; ou
 - iii) une combinaison de ci-dessus.
- (8) Les éléments suivants sont des exemples de caractéristiques et de fonctionnalités qui peuvent dépendre de la plate-forme et qui doivent être disponibles dans les délais standard suivant la réunion de l'événement, comme indiqué dans la section "Rapports" de l'annexe A section 3.3 :
- a) Inscription finale;
 - b) Liste des participants;
 - c) Clavardage;
 - d) Résultats des questions et réponses;
 - e) Enregistrement de la réunion (selon les capacités de la plateforme).
- (9) Le SAO doit être fourni par un opérateur et le service peut être supporté par la fonctionnalité automatisée d'une plateforme d'application.
- (10) L'entrepreneur doit offrir au Canada sans frais supplémentaires, toutes les nouvelles fonctionnalités et améliorations de service et nos encore norme et les services assistés par l'opérateur qui peuvent être offerts (y compris les offres de service faites à d'autres clients de l'entrepreneur) à mesure qu'ils deviennent disponibles ou standard.

1.1 Langues de service (français et anglais)

- (11) L'entrepreneur doit fournir des opérateurs qui communiquer (c.-à-d. parler, lire, écrire) couramment les deux langues officielles du Canada sans avoir besoin d'un traducteur dans la langue choisie par le

participant (français ou anglais). L'entrepreneur doit fournir la même expérience utilisateur, que les participants choisissent le français ou l'anglais.

1.2 Exigences en matière d'attestation de sécurité

- (12) Les opérateurs de l'entrepreneur doivent respecter les niveaux d'autorisation de sécurité indiqués dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

1.3 Exigences relatives aux compétences professionnelles

- (13) Les opérateurs de l'entrepreneur seront tenus, au minimum, d'interagir avec les types de participants suivants : les membres des médias, le GC, le personnel des gouvernements provinciaux et municipaux, y compris les principaux hauts fonctionnaires du gouvernement et des sociétés privées. Par conséquent, les exploitants doivent avoir la formation, l'expérience et le professionnalisme nécessaires pour offrir une expérience professionnelle et de courte durée aux participants à la SAO.

1.4 Attributs et caractéristiques du SAO

- (14) La SAO doit, au minimum, fournir les attributs suivants:
- Aucune latence de la voix;
 - Annulation du bruit;
 - Tonalités claires et sonores;
 - Communication duplex intégrale;
- (15) Le SAO doit comprendre, au minimum les fonctions suivantes :
- Sous-titrage codé (français et anglais);** le sous-titrage codé et le sous-titrage sont deux processus qui consistent à afficher du texte à la télévision, sur un écran vidéo ou sur un autre écran visuel pour fournir des renseignements supplémentaires ou interprétatifs.
 - Fonctionnalité de rappel du pont;** permet à un participant de la réunion de lancer un appel à partir de la plateforme d'application d'audioconférence pour connecter l'audio à la connexion du participant.
 - Fonctionnalité d'appel de l'opérateur;** permet à l'opérateur de lancer un appel d'un participant et par la suite des liens qui participant à la conférence audio.
 - Appel de la fonctionnalité;** permet aux participants de se connecter à la conférence en composant un numéro de téléphone.
 - Intégration audio :** fournir un système audio intégré flexible qui permet aux participants à la conférence de choisir indépendamment leur préférence audio, téléphone public commuté (PSTN) ou voix sur protocole Internet (VoIP). Intégration mobile;
 - Intégration mobile ;** collaboration et intégration complètes pour les participants utilisant pratiquement n'importe quel appareil, y compris Android, iOS, ainsi que sur les plateformes de bureau (PC ou Mac) pour participer à des appels audio et/ou des vidéoconférences.
 - Liste des participants;** une liste de tous les Participants connectés à la conférence audio, identifiant chaque connexion par les données personnelles obtenues lors de l'établissement de la connexion (par exemple, nom, numéro de téléphone, et l'adresse électronique).
 - Capacité d'enregistrement;** enregistrement numérique du contenu d'une audioconférence et des interactions des participants.

- i) **Questions et réponses;** fonction qui permet à tout participant d'afficher une question ou un commentaire ou de répondre à une question ou à un commentaire formulé pendant la réunion. Ils peuvent s'adresser à l'ensemble de la conférence ou à une personne en particulier.
- j) **les capacités d'inscription du participant;** permet aux participants de s'inscrire à une conférence avant la date et l'heure de début en fournissant les renseignements demandés par l'hôte ou le Co-hôte de la conférence et permet à l'hôte ou au Co-hôte d'obtenir des détails sur le nombre et l'identité des participants inscrits à la conférence.
- k) **ligne de communication;** permet à un opérateur de faciliter une conversation privée avec une personne autorisée qui ne participe pas à la conférence dans le but de gérer la conférence au moyen d'un appel audio ou d'une conférence audio privée.
- l) **Application Web ;** une page Web ou une application Web qui permet à un hôte ou à un Co-hôte de faire au moins ce qui suit : afficher les participants connectés à la conférence, afficher les participants qui ont été mis en file d'attente pour les questions, gérer les priorités en matière de questions et réponses et discuter avec l'opérateur.
- m) **Soutien des services électroniques;** une fonction de clavardage qui permet aux participants d'obtenir une assistance en direct pendant la conférence sans avoir besoin d'un appel téléphonique.

1.5 Opérateurs Responsabilités

- (16) Les opérateurs de l'entrepreneur doivent fournir au moins les caractéristiques de service suivantes, à la demande d'un titulaire de compte :
- a) Consultation de 30 minutes avant le titulaire du compte avant la conférence, afin que les objectifs, l'ordre du jour et les rôles et responsabilités (y compris le plan de rechange) soient compris;
 - b) Essai ou répétition;
 - c) Enregistrement;
 - d) Mise en place de lignes d'essai pour l'interprétation, au besoin;
 - e) Fonction d'appel (possibilité pour l'opérateur d'ajouter des participants lorsqu'il a des problèmes ou pour d'autres raisons);
 - f) Transcription des noms des participants qui se joignent au moyen du RTPC;
 - g) Mot de passe supplémentaire et liste des participants préautorisés;
 - h) Essais de qualité, 30 minutes avant la conférence;
 - i) Un opérateur ayant les responsabilités suivantes :
 - i) S'assurer que la réunion commence à l'heure;
 - ii) Activer et désactiver les avis d'entrée et de sortie;
 - iii) Activer et désactiver l'enregistrement de l'audioconférence;
 - iv) Devoir procéder à un appel, sur demande;
 - v) S'assurer que les interprètes, les présentateurs et les principaux participants au panel se sont joints avec succès;
 - vi) Activer les fonctions demandées (enregistrement, couper le son des participants sauf celui du présentateur, etc.);
 - vii) Faire jouer de la musique en attente pendant que les participants attendent;
 - viii) Lire le mot de bienvenue et aborder les considérations administratives;
 - ix) Passer au Hôte ou co-hôte président de la réunion pour faire les présentations et commencer la réunion;
 - x) Écouter attentivement pendant la réunion pour :

1. répondre aux questions techniques des participants et des présentateurs;
2. mener des sondages, gérer le clavardage et les questions et réponses (à l'aide d'un script standard) et surveiller la qualité audio;
3. couper ou activer le son au besoin.

Ébauche de Document

2 Conférences d'urgence et événements d'urgence

- (17) Le SAO de l'entrepreneur doit être conçu avec une capacité robuste pour assurer l'évolutivité des conférences d'urgence et des événements d'urgence, tels que définis ci-dessous.

2.1 Conférences D'urgences

- (18) La conférence d'urgence est une conférence devant être tenues avec moins de 2 heures d'avis.
- (19) L'entrepreneur doit fournir au RT (ou à son délégué) un avis écrit automatisé (en français et en anglais) immédiatement après que le Canada a demandé une conférence d'urgence.
- (20) Il existe deux types de conférences d'urgence qui peuvent être demandées et qui peuvent comprendre des événements d'urgence :

Classification des conférences d'urgence	Durée du préavis
Conférence d'urgence de type 1	30 minutes ou moins
Conférence d'urgence de type 2	Plus que 30 minutes, mais moins que 120 minutes (2 heures)

2.2 Événements d'urgence

- (21) Un événement d'urgence est une situation d'urgence nationale ou mondiale, déterminée à la seule discrétion de SPC, qui nécessitera une forte augmentation de la demande d'utilisation de la SAO. Chaque situation d'urgence commence dès que SPC en informe l'entrepreneur et persiste jusqu'à ce que SPC informe le conducteur que la situation d'urgence est terminée.
- (22) Un événement d'urgence déclenche une conférence d'urgence.
- (23) Après avoir été avisé par SPC d'un événement d'urgence, l'entrepreneur doit immédiatement rencontrer l'autorité contractante et le responsable technique (ou ses délégués) afin d'établir les mesures d'urgence, les échanciers et l'échelle appropriée de SAO pour répondre à l'événement d'urgence.
- (24) L'entrepreneur doit faire preuve de souplesse quant au nombre de ressources nécessaires pour faire face à l'événement d'urgence.
- (25) Les taux indiqués à l'annexe E – Feuille d'évaluation financière s'appliqueront pendant la durée de l'urgence.

3 Planification du SAO

3.1 Gestion des exigences de la conférence

- (26) Le SAO doit permettre au souscripteur:
- a) Créer une conférence jusqu'à un an avant la date de la conférence pour une instance unique ou récurrente qui comprend ce qui suit et qui est confirmé par courriel à l'abonné dans les 15 minutes suivant la création :
 - i) choisir le type de conférence;
 - ii) choisir la date, l'heure et la durée de la conférence, y compris les conférences récurrentes;
 - iii) modifier la date, l'heure et la durée de la conférence, y compris les conférences récurrentes;
 - iv) choisir la fréquence des conférences, y compris les conférences récurrentes (c.-à-d. quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, multiples instances successives);
 - v) inclure les coordonnées de l'abonné (p. ex., adresse courriel et numéro de téléphone); inclure les coordonnées du titulaire de compte;
 - vi) inscrire l'objet de la conférence;
 - vii) inscrire le nom des conférenciers (facultatif);
 - viii) inscrire le nom et le numéro de téléphone des participants aux conférences avec accès commuté que l'opérateur doit appeler (au besoin);
 - ix) sélectionner les fonctions de conférence précisées à la section 1.4 de l'annexe C – EDT de la SV à activer ou à désactiver;
 - x) sélectionner les fonctions de conférence précisées à la section 1.4 de l'annexe C – EDT de la SAO à activer ou à désactiver; et
 - xi) Fournir aux participants des messages indiquant quels renseignements doivent être saisis par un participant avant de se joindre à la conférence.
 - b) Modifier tout aspect d'une conférence existante; un courriel de confirmation doit être envoyé par le conducteur à l'abonné dans les 15 minutes suivant la modification;
 - c) Annuler une conférence existante; l'entrepreneur doit envoyer un courriel de confirmation à l'abonné dans les 15 minutes suivant l'annulation;
- (27) Le SAO doivent envoyer automatiquement un courriel à un titulaire de compte dans la langue de son choix (français ou anglais) qui comprend les renseignements suivants :
- a) détails de la réunion;
 - b) l'heure, la date et la durée de la conférence;
 - c) coordonnées de l'abonné;
 - d) nom et numéro de téléphone des participants à appeler (le cas échéant);
 - e) type de conférence;
 - f) numéros de téléphone associés à la conférence (local, sans frais);
 - g) code d'accès;
 - h) numéro sans frais du bureau de service de l'entrepreneur;
 - i) l'URL et le mot de passe pour accéder à une application Web permettant à l'abonné de voir les participants à la conférence, les questions en file d'attente pour l'hôte ou le Co-hôte, la fenêtre de clavardage pour le ou les opérateurs, etc., le cas échéant;

- j) Les mises à jour continues des listes d'inscription doivent être mises à la disposition au Hôte ou Co-hôte, s'il y a lieu.
 - k)
 - a) La politique de reprogrammation et d'annulation qui comprend les frais facturables suivants:
 - i) port(s) inutilisé(s) (port réservé sans utilisation);
 - ii) annulation avec un préavis de moins de 24 heures ;
 - iii) Conférence d'urgence de type 1 (prévue < 30 minutes avant le début) ;
 - iv) Conférence d'urgence de type 2 (programmée >30 minutes mais moins de 120 minutes); et
 - v) Modification de la politique et des frais
 - l) autres commentaires, approuvés par le Canada.
- (28) L'entrepreneur doit transmettre un conflit d'horaire au responsable technique (ou à son délégué) dans les 60 minutes (1 heure) si ce conflit ne peut être résolu.

3.1.1 Planification de la conférence assistée par l'opérateur

- (29) L'opérateur doit, sur demande, fournir un service d'appel aux participants indiqués dans le calendrier des conférences assistées par l'opérateur au plus tôt 10 minutes avant le début de la conférence audio.
- (30) Le SAO doit permettre à un participant de composer le numéro de téléphone indiqué dans l'horaire d'audioconférence, où :
- a) l'opérateur répond à l'appel (numéro à composer), ajoute le participant à la conférence assistée par l'opérateur et le participant fournit de vive voix un code d'accès à la conférence, des renseignements de référence (p. ex. numéro de réservation pour la conférence assistée par l'opérateur, titre de la conférence, nom du présentateur) ou le nom du Hôte ou Co-hôte ;
 - b) le participant entre un code d'accès à l'audioconférence pour indiquer l'audioconférence à laquelle il souhaite participer;
- (31) Le SAO doit permettre au Hôte ou Co-hôte d'une conférence prévue et assistée par l'opérateur d'utiliser un navigateur Web ou d'avoir une conversation privée avec l'opérateur pour :
- a) voir le nom de tous les participants;
 - b) voir le nom des participants qui ont des questions en attente;
 - c) changer l'ordre des intervenants dans la file d'attente;
 - d) avoir une conversation privée (p. ex. clavardage) avec l'opérateur.
- (32) Le SAO doit permettre une conversation privée entre un opérateur et une personne autorisée ne participant pas à la conférence au moyen d'un appel audio ou d'une séance de clavardage accessible au moyen d'une adresse URL publique et d'un processus d'authentification approuvé par le Canada (p. ex. numéro de réservation et mot de passe).
- (33) L'opérateur doit tenir une séance de questions et de réponses, au besoin, pour une conférence assistée par l'opérateur en permettant aux participants d'indiquer qu'ils ont une question, ou de se joindre à une file d'attente de participants qui souhaitent poser une question à l'aide du clavier de leur téléphone, que l'opérateur met dans une liste de questions à soumettre au Hôte ou Co-hôte.
- (34) L'opérateur doit diviser et fusionner tout groupe de participants en salles de discussion, comme indiqué dans la conférence assistée par l'opérateur prévue par le modérateur (ou son délégué).

3.2 Commandes de la multifréquence à double tonalité

- (35) Le SAO doit permettre au Hôte ou Co-hôte de prendre le contrôle de la conférence à l'aide des commandes de la multifréquence à double tonalité (DTMF) déclenchées par trois touches ou moins (sans nécessiter de manœuvre de crochet de commutation), de manière à réaliser les opérations suivantes :
- a) discuter en privé avec l'opérateur sans se déconnecter de la conférence;
 - b) demander à l'opérateur de se joindre à la conférence;
 - c) verrouiller ou déverrouiller l'accès (accès verrouillé, déverrouiller l'accès) aux participants (seulement le Hôte ou Co-hôte);
 - d) discuter en privé avec un participant sans se déconnecter de la conférence (p. ex. sous-conférence);
 - e) désactiver les tonalités d'entrée ou de sortie de la DTMF;
 - f) démarrer ou arrêter l'enregistrement de la conférence;
 - g) placer tous les participants en mode « écoute seulement »;
 - h) couper ou activer le son du modérateur;
 - i) entendre le nombre de participants;
 - j) entendre une liste des commandes de clavier disponibles pour la DTMF;
 - k) entendre une liste des noms des participants si l'enregistrement des noms a été activé à l'entrée de la conférence;
 - l) mettre fin à la conférence;
 - m) composer le numéro des participants et utiliser les commandes subséquentes du DTMF pour rejoindre la conférence avec ou sans les nouveaux participants ou pour connecter le nouveau participant à la conférence et continuer à composer le numéro des participants supplémentaires (seulement le Opérateur).
- (36) Le SAO doit permettre aux participants d'utiliser des commandes DTMF qui nécessitent l'actionnement de deux touches ou moins (sans nécessiter de manœuvre de crochet de commutation) :
- a) discuter en privé avec l'opérateur sans se déconnecter de la conférence;
 - b) couper ou activer le son du participant;
 - c) entendre une liste des commandes de clavier disponibles pour la DTMF;
 - d) entendre le nombre de participants;
 - e) entrer dans la file d'attente des questions et réponses de l'opérateur ou en sortir.

3.3 Capacité de SCAO

- (37) L'entrepreneur doit avoir la capacité de fournir au SAO les exigences minimales suivantes :
- a) jusqu'à 350 000 minutes de conférence au total par mois;
 - i) les conférences doivent prendre en charge 1 000 ports/connexions par conférence;
 - ii) prendre en charge 250 conférences par mois;
 - iii) prendre en charge 10 conférences simultanées.
- (38) L'entrepreneur doit fournir au responsable technique du SPC, au plus tard 20 jours ouvrables après l'attribution du contrat, les calculs utilisés pour déterminer les exigences en matière d'échelle et de

capacité pour la planification des événements d'urgence, par exemple, les urgences nationales, les pandémies et les événements internationaux.

Ébauche de Document

4 Enregistrement de la conférence assistée par l'opérateur

- (39) Le SAO doit permettre au Hôte ou Co-hôte de choisir de tenir une conférence assistée par l'opérateur, y compris les salles de discussion, peu importe la durée.
- (40) L'entrepreneur doit fournir des enregistrements pour toutes les langues parlées pendant la conférence. Par exemple, un pour l'enregistrement audio en salle, un pour l'anglais et un pour le français.
- (41) L'entrepreneur ne doit pas modifier l'enregistrement d'une conférence.
- (42) L'enregistrement d'une conférence doit être automatiquement disponible pour télécharger dans les 60 minutes suivant la fin d'une conférence en format MP3 ou MP4.
- (43) Le SAO doit envoyer automatiquement un courriel au Hôte ou Co-hôte dans les 15 minutes suivant la fin de la conférence avec des instructions sur la façon de télécharger l'enregistrement de la conférence.
- (44) Le SAO doit supprimer automatiquement l'enregistrement de la conférence au plus tôt 30 jours après la date de fin de la conférence.
- (45) Le SAO doit permettre à un titulaire de compte ayant un compte de portail de service de gérer des enregistrements au moyen d'une application Web qui comprend :
 - a) la recherche d'enregistrements de conférences par des filtres sélectionnés, y compris tous les éléments suivants : date prévue, heure prévue, sujet de la réunion, titre de la réunion, nom de l'abonné et identificateur de la réunion;
 - b) télécharger les enregistrements choisis de la conférence en format MP3 ou MP4, tel que choisi par l'abonné;
 - c) supprimer un ou plusieurs enregistrements de conférence sélectionnés dans une recherche où l'abonné doit confirmer la demande de suppression avant de supprimer les enregistrements de conférence.



Contract Number / Numéro du contrat P2P 105809
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)**

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine	SSC	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Digital Services Branch
---	-----	---

3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant
--	---

4. Brief Description of Work / Brève description du travail

This SRCL is for an RFP that will be used to eventually have a "Conferencing & Operator Assisted Services" (COAS) contract in place. The COAS will provide a modern Audio and Web conferencing platform solution which will also be used for the provision of the Operator Assisted Services. Once in place, this contract will replace the Government Teleconferencing Services (GTS) contract as well as the Canada Conferencing Services (CCS).

5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
--	--	------------------------------------

5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
--	--	------------------------------------

6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis

6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)	<input type="checkbox"/> No / Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
--	-----------------------------------	---

6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
---	--	------------------------------------

6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
---	--	------------------------------------

7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès						
<table border="0"> <tr> <td>Canada</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>NATO / OTAN</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Foreign / Étranger</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Canada	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN	<input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger	<input type="checkbox"/>
Canada	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN	<input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger	<input type="checkbox"/>	

7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion					
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion	<input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN	<input type="checkbox"/>	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion	<input type="checkbox"/>
Not releasable À ne pas diffuser	<input type="checkbox"/>				
Restricted to: / Limité à :	<input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à :	<input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à :	<input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays :		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays :		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays :	

7. c) Level of information / Niveau d'information					
PROTECTED A PROTÉGÉ A	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ	<input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A	<input type="checkbox"/>
PROTECTED B PROTÉGÉ B	<input type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	<input type="checkbox"/>	PROTECTED B PROTÉGÉ B	<input type="checkbox"/>
PROTECTED C PROTÉGÉ C	<input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>	PROTECTED C PROTÉGÉ C	<input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>
SECRET SECRET	<input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>	SECRET SECRET	<input type="checkbox"/>
TOP SECRET TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>			TOP SECRET TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT)	<input type="checkbox"/>			TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT)	<input type="checkbox"/>



Contract Number / Numéro du contrat P2P 105809
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui
If Yes, indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? No / Non Yes / Oui
Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
Document Number / Numéro du document :

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITÉ	<input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET-SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMBLEMES			

Special comments: Additional clearances or verifications may be required by certain departments (To be confirmed).
Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? No / Non Yes / Oui
If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? No / Non Yes / Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? No / Non Yes / Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? No / Non Yes / Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? No / Non Yes / Oui



Contract Number / Numéro du contrat P2P 105809
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens / Production	<input checked="" type="checkbox"/>															
IT Media / Support TI	<input checked="" type="checkbox"/>															
IT Link / Lien électronique																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Contract Number / Numéro du contrat P2P 105809
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Charbel El-Helou		Title - Titre Director, Conferencing Services	Signature
Telephone No. - N° de téléphone 613-898-2723	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel charbel.el-helou@ssc-spc.gc.ca	Date 2022-01-19
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			<input type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
17. Contract Security Officer / Agent de sécurité Stephanie Tompkins Contract Security Officer Stephanie.tompkins@tpgsc-pwgsc.gc.ca		Title - Titre	Signature
Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date	

Instructions for completion of a Security Requirements Check List (SRCL)

The instruction sheet should remain attached until Block #17 has been completed.

GENERAL - PROCESSING THIS FORM

The project authority shall arrange to complete this form.

The organization security officer shall review and approve the security requirements identified in the form, in cooperation with the project authority.

The contracting security authority is the organization responsible for ensuring that the suppliers are compliant with the security requirements identified in the SRCL.

All requisitions and subsequent tender / contractual documents including subcontracts that contain PROTECTED and/or CLASSIFIED requirements must be accompanied by a completed SRCL.

It is important to identify the level of PROTECTED information or assets as Level "A," "B" or "C," when applicable; however, certain types of information may only be identified as "PROTECTED". No information pertaining to a PROTECTED and/or CLASSIFIED government contract may be released by suppliers, without prior written approval of the individual identified in Block 17 of this form.

The classification assigned to a particular stage in the contractual process does not mean that everything applicable to that stage is to be given the same classification. Every item shall be PROTECTED and/or CLASSIFIED according to its own content. If a supplier is in doubt as to the actual level to be assigned, they should consult with the individual identified in Block 17 of this form.

PART A - CONTRACT INFORMATION

Contract Number (top of the form)

This number must be the same as that found on the requisition and should be the one used when issuing an RFP or contract. This is a unique number (i.e. no two requirements will have the same number). A new SRCL must be used for each new requirement or requisition (e.g. new contract number, new SRCL, new signatures).

1. Originating Government Department or Organization

Enter the department or client organization name or the prime contractor name for which the work is being performed.

2. Directorate / Branch

This block is used to further identify the area within the department or organization for which the work will be conducted.

3. a) Subcontract Number

If applicable, this number corresponds to the number generated by the Prime Contractor to manage the work with its subcontractor.

b) Name and Address of Subcontractor

Indicate the full name and address of the Subcontractor if applicable.

4. Brief Description of Work

Provide a brief explanation of the nature of the requirement or work to be performed.

5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods?

*The Defence Production Act (DPA) defines "Controlled Goods" as certain goods listed in the Export Control List, a regulation made pursuant to the *Export and Import Permits Act* (EIPA). Suppliers who examine, possess, or transfer Controlled Goods within Canada must register in the Controlled Goods Directorate or be exempt from registration. More information may be found at www.cgd.gc.ca.*

b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations?

The prime contractor and any subcontractors must be certified under the U.S./Canada Joint Certification Program if the work involves access to unclassified military data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations. More information may be found at www.dlis.dla.mil/jcp.

6. Indicate the type of access required

Identify the nature of the work to be performed for this requirement. The user is to select one of the following types:

a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?

The supplier would select this option if they require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets to perform the duties of the requirement.

b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted.

The supplier would select this option if they require regular access to government premises or a secure work site only. The supplier will not have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets under this option.

c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage?

The supplier would select this option if there is a commercial courier or delivery requirement. The supplier will not be allowed to keep a package overnight. The package must be returned if it cannot be delivered.

7. Type of information / Release restrictions / Level of information

Identify the type(s) of information that the supplier may require access to, list any possible release restrictions, and if applicable, provide the level(s) of the information. The user can make multiple selections based on the nature of the work to be performed.

Departments must process SRCLs through PWGSC where:

- contracts that afford access to PROTECTED and/or CLASSIFIED foreign government information and assets;
- contracts that afford foreign contractors access to PROTECTED and/or CLASSIFIED Canadian government information and assets; or
- contracts that afford foreign or Canadian contractors access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and assets as defined in the documents entitled Identifying INFOSEC and INFOSEC Release.

a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access

Canadian government information and/or assets

If Canadian information and/or assets are identified, the supplier will have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets that are owned by the Canadian government.

NATO information and/or assets

If NATO information and/or assets are identified, this indicates that as part of this requirement, the supplier will have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets that are owned by NATO governments. NATO information and/or assets are developed and/or owned by NATO countries and are not to be divulged to any country that is not a NATO member nation. Persons dealing with NATO information and/or assets must hold a NATO security clearance and have the required need-to-know.

Requirements involving CLASSIFIED NATO information must be awarded by PWGSC. PWGSC / CIISD is the Designated Security Authority for industrial security matters in Canada.

Foreign government information and/or assets

If foreign information and/or assets are identified, this requirement will allow access to information and/or assets owned by a country other than Canada.

b) Release restrictions

If **Not Releasable** is selected, this indicates that the information and/or assets are for **Canadian Eyes Only (CEO)**. Only Canadian suppliers based in Canada can bid on this type of requirement. NOTE: If Canadian information and/or assets coexists with CEO information and/or assets, the CEO information and/or assets must be stamped **Canadian Eyes Only (CEO)**.

If **No Release Restrictions** is selected, this indicates that access to the information and/or assets are not subject to any restrictions.

If **ALL NATO countries** is selected, bidders for this requirement must be from NATO member countries only.

NOTE: There may be multiple release restrictions associated with a requirement depending on the nature of the work to be performed. In these instances, a security guide should be added to the SRCL clarifying these restrictions. The security guide is normally generated by the organization's project authority and/or security authority.

c) Level of information

Using the following chart, indicate the appropriate level of access to information/assets the supplier must have to perform the duties of the requirement.

PROTECTED	CLASSIFIED	NATO
PROTECTED A	CONFIDENTIAL	NATO UNCLASSIFIED
PROTECTED B	SECRET	NATO RESTRICTED
PROTECTED C	TOP SECRET	NATO CONFIDENTIAL
	TOP SECRET (SIGINT)	NATO SECRET
		COSMIC TOP SECRET

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?

If Yes, the supplier personnel requiring access to COMSEC information or assets must receive a COMSEC briefing. The briefing will be given to the "holder" of the COMSEC information or assets. In the case of a "personnel assigned" type of contract, the customer department will give the briefing. When the supplier is required to receive and store COMSEC information or assets on the supplier's premises, the supplier's COMSEC Custodian will give the COMSEC briefings to the employees requiring access to COMSEC information or assets. If Yes, the Level of sensitivity must be indicated.

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?

If Yes, the supplier must provide the Short Title of the material and the Document Number. Access to extremely sensitive INFOSEC information or assets will require that the supplier undergo a Foreign Ownership Control or Influence (FOCI) evaluation by CIISD.

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER)

10. a) Personnel security screening level required

Identify the screening level required for access to the information/assets or client facility. More than one level may be identified depending on the nature of the work. Please note that Site Access screenings are granted for access to specific sites under prior arrangement with the Treasury Board of Canada Secretariat. A Site Access screening only applies to individuals, and it is not linked to any other screening level that may be granted to individuals or organizations.

RELIABILITY STATUS	CONFIDENTIAL	SECRET
TOP SECRET	TOP SECRET (SIGINT)	NATO CONFIDENTIAL
NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET	SITE ACCESS

If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

b) May unscreened personnel be used for portions of the work?

Indicating Yes means that portions of the work are not PROTECTED and/or CLASSIFIED and may be performed outside a secure environment by unscreened personnel. The following question must be answered if unscreened personnel will be used:

Will unscreened personnel be escorted?

If No, unscreened personnel may not be allowed access to sensitive work sites and must not have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets.

If Yes, unscreened personnel must be escorted by an individual who is cleared to the required level of security in order to ensure there will be no access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets at the work site.

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER)

11. INFORMATION / ASSETS

a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets on its site or premises?

If Yes, specify the security level of the documents and/or equipment that the supplier will be required to safeguard at their own site or premises using the summary chart.

b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?

If Yes, specify the security level of COMSEC information or assets that the supplier will be required to safeguard at their own site or premises using the summary chart.

PRODUCTION

c) Will the production (manufacture, repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material and/or equipment occur at the supplier's site or premises?

Using the summary chart, specify the security level of material and/or equipment that the supplier manufactured, repaired and/or modified and will be required to safeguard at their own site or premises.

INFORMATION TECHNOLOGY (IT)

d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process and/or produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or data?

If Yes, specify the security level in the summary chart. This block details the information and/or data that will be electronically processed or produced and stored on a computer system. The client department and/or organization will be required to specify the IT security requirements for this procurement in a separate technical document. The supplier must also direct their attention to the following document: Treasury Board of Canada Secretariat - Operational Security Standard: Management of Information Technology Security (MITS).

e) Will there be an electronic link between the supplier’s IT systems and the government department or agency?

If Yes, the supplier must have their IT system(s) approved. The Client Department must also provide the Connectivity Criteria detailing the conditions and the level of access for the electronic link (usually not higher than PROTECTED B level).

SUMMARY CHART

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier’s site(s) or premises.

For users completing the form **online** (via the Internet), the Summary Chart is automatically populated by your responses to previous questions.

PROTECTED	CLASSIFIED	NATO	COMSEC
PROTECTED A	CONFIDENTIAL	NATO RESTRICTED	PROTECTED A
PROTECTED B	SECRET	NATO CONFIDENTIAL	PROTECTED B
PROTECTED C	TOP SECRET	NATO SECRET	PROTECTED C
	TOP SECRET (SIGINT)	COSMIC TOP SECRET	CONFIDENTIAL
			SECRET
			TOP SECRET

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled “Security Classification”.

b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled “Security Classification” and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

PART D - AUTHORIZATION

13. Organization Project Authority

This block is to be completed and signed by the appropriate project authority within the client department or organization (e.g. the person responsible for this project or the person who has knowledge of the requirement at the client department or organization). This person may on occasion be contacted to clarify information on the form.

14. Organization Security Authority

This block is to be signed by the Departmental Security Officer (DSO) (or delegate) of the department identified in Block 1, or the security official of the prime contractor.

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?

A Security Guide or Security Classification Guide is used in conjunction with the SRCL to identify additional security requirements which do not appear in the SRCL, and/or to offer clarification to specific areas of the SRCL.

16. Procurement Officer

This block is to be signed by the procurement officer acting as the contract or subcontract manager.

17. Contracting Security Authority

This block is to be signed by the Contract Security Official. Where PWGSC is the Contract Security Authority, Canadian and International Industrial Security Directorate (CIISD) will complete this block.

Instructions pour établir la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

La feuille d'instructions devrait rester jointe au formulaire jusqu'à ce que la case 17 ait été remplie.

GÉNÉRALITÉS - TRAITEMENT DU PRÉSENT FORMULAIRE

Le responsable du projet doit faire remplir ce formulaire.

L'agent de sécurité de l'organisation doit revoir et approuver les exigences de sécurité qui figurent dans le formulaire, en collaboration avec le responsable du projet.

Le responsable de la sécurité des marchés est le responsable chargé de voir à ce que les fournisseurs se conforment aux exigences de sécurité mentionnées dans la LVERS.

Toutes les demandes d'achat ainsi que tous les appels d'offres et les documents contractuels subséquents, y compris les contrats de sous-traitance, qui comprennent des exigences relatives à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS doivent être accompagnés d'une LVERS dûment remplie.

Il importe d'indiquer si les renseignements ou les biens PROTÉGÉS sont de niveau A, B ou C, le cas échéant; cependant, certains types de renseignements peuvent être indiqués par la mention « PROTÉGÉ » seulement. Aucun renseignement relatif à un contrat gouvernemental PROTÉGÉ ou CLASSIFIÉ ne peut être divulgué par les fournisseurs sans l'approbation écrite préalable de la personne dont le nom figure à la case 17 de ce formulaire.

La classification assignée à un stade particulier du processus contractuel ne signifie pas que tout ce qui se rapporte à ce stade doit recevoir la même classification. Chaque article doit être PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ selon sa propre nature. Si un fournisseur ne sait pas quel niveau de classification assigner, il doit consulter la personne dont le nom figure à la case 17 de ce formulaire.

PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

Numéro du contrat (au haut du formulaire)

Ce numéro doit être le même que celui utilisé sur la demande d'achat et services et devrait être celui utilisé dans la DDP ou dans le contrat. Il s'agit d'un numéro unique (c.-à-d. que le même numéro ne sera pas attribué à deux besoins distincts). Une nouvelle LVERS doit être utilisée pour chaque nouveau besoin ou demande (p. ex. un nouveau numéro de contrat, une nouvelle LVERS, de nouvelles signatures).

1. Ministère ou organisme gouvernemental d'origine

Inscrire le nom du ministère ou de l'organisme client ou le nom de l'entrepreneur principal pour qui les travaux sont effectués.

2. Direction générale ou Direction

Cette case peut servir à fournir plus de détails quant à la section du ministère ou de l'organisme pour qui les travaux sont effectués.

3. a) Numéro du contrat de sous-traitance

S'il y a lieu, ce numéro correspond au numéro généré par l'entrepreneur principal pour gérer le travail avec son sous-traitant.

b) Nom et adresse du sous-traitant

Indiquer le nom et l'adresse au complet du sous-traitant, s'il y a lieu.

4. Brève description du travail

Donner un bref aperçu du besoin ou du travail à exécuter.

5. a) Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?

La *Loi sur la production de défense* (LPD) définit « marchandises contrôlées » comme désignant certains biens énumérés dans la Liste des marchandises d'exportation contrôlée, un règlement établi en vertu de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* (LLEI). Les fournisseurs qui examinent, possèdent ou transfèrent des marchandises contrôlées à l'intérieur du Canada doivent s'inscrire à la Direction des marchandises contrôlées ou être exemptés de l'inscription. On trouvera plus d'information à l'adresse www.cgp.gc.ca.

b) Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?

L'entrepreneur et tout sous-traitant doivent être accrédités en vertu du Programme mixte d'agrément Etats-Unis / Canada si le travail comporte l'accès à des données militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques. On trouvera plus d'information à l'adresse www.dlis.dla.mil/jcp/.

6. Indiquer le type d'accès requis

Indiquer la nature du travail à exécuter pour répondre à ce besoin. L'utilisateur doit choisir un des types suivants :

a) Le fournisseur et ses employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

Le fournisseur choisit cette option s'il doit avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS pour accomplir le travail requis.

b) Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.

Le fournisseur choisit cette option seulement s'il doit avoir accès régulièrement aux locaux du gouvernement ou à un lieu de travail protégé. Le fournisseur n'aura pas accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS en vertu de cette option.

c) S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?

Le fournisseur choisit cette option s'il y a nécessité de recourir à un service de messagerie ou de livraison commerciale. Le fournisseur ne sera pas autorisé à garder un colis pendant la nuit. Le colis doit être retourné s'il ne peut pas être livré.

7. Type d'information / Restrictions relatives à la diffusion / Niveau d'information

Indiquer le ou les types d'information auxquels le fournisseur peut devoir avoir accès, énumérer toutes les restrictions possibles relatives à la diffusion, et, s'il y a lieu, indiquer le ou les niveaux d'information. L'utilisateur peut faire plusieurs choix selon la nature du travail à exécuter.

Les ministères doivent soumettre la LVERS à TPSGC lorsque:

- les marchés prévoient l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS étrangers ;
- les marchés prévoient aux entrepreneurs étrangers l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS canadiens; ou
- les marchés prévoient aux entrepreneurs étrangers ou canadiens l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS tels que définis dans les documents intitulés Moyens INFOSEC détermination et Divulgateion de INFOSEC.

a) Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès

Renseignements et/ou biens du gouvernement canadien

Si des renseignements et/ou des biens canadiens sont indiqués, le fournisseur aura accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS appartenant au gouvernement canadien.

Renseignements et/ou biens de l'OTAN

Si des renseignements et/ou des biens de l'OTAN sont indiqués, cela signifie que, dans le cadre de ce besoin, le fournisseur aura accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS appartenant à des gouvernements membres de l'OTAN. Les renseignements et/ou les biens de l'OTAN sont élaborés par des pays de l'OTAN ou leur appartiennent et ne doivent être divulgués à aucun pays qui n'est pas un pays membre de l'OTAN. Les personnes qui manient des renseignements et/ou des biens de l'OTAN doivent détenir une autorisation de sécurité de l'OTAN et avoir besoin de savoir.

Les contrats comportant des renseignements CLASSIFIÉS de l'OTAN doivent être attribués par TPSGC. La DSICI de TPSGC est le responsable de la sécurité désigné relativement aux questions de sécurité industrielle au Canada.

Renseignements et/ou biens de gouvernements étrangers

Si des renseignements et/ou des biens de gouvernements étrangers sont indiqués, ce besoin permettra l'accès à des renseignements et/ou à des biens appartenant à un pays autre que le Canada.

b) Restrictions relatives à la diffusion

Si **À ne pas diffuser** est choisi, cela indique que les renseignements et/ou les biens sont **réservés aux Canadiens**. Seuls des fournisseurs canadiens installés au Canada peuvent soumissionner ce genre de besoin. NOTA : Si des renseignements et/ou des biens du gouvernement canadien coexistent avec des renseignements et/ou des biens réservés aux Canadiens, ceux-ci doivent porter la mention **Réservé aux Canadiens**.

Si **Aucune restriction relative à la diffusion** est choisi, cela indique que l'accès aux renseignements et/ou aux biens n'est assujéti à aucune restriction.

Si **Tous les pays de l'OTAN** est choisi, les soumissionnaires doivent appartenir à un pays membre de l'OTAN.

NOTA : Il peut y avoir plus d'une restriction s'appliquant à une demande, selon la nature des travaux à exécuter. Pour ce genre de contrat, un guide de sécurité doit être joint à la LVERS afin de clarifier les restrictions. Ce guide est généralement préparé par le chargé de projet et/ou le responsable de la sécurité de l'organisme.

c) Niveau d'information

À l'aide du tableau ci-dessous, indiquer le niveau approprié d'accès aux renseignements et/ou aux biens que le fournisseur doit avoir pour accomplir les travaux requis.

PROTÉGÉ	CLASSIFIÉ	NATO
PROTÉGÉ A	CONFIDENTIEL	NATO NON CLASSIFIÉ
PROTÉGÉ B	SECRET	NATO DIFFUSION RESTREINTE
PROTÉGÉ C	TRÈS SECRET	NATO CONFIDENTIEL
	TRÈS SECRET (SIGINT)	NATO SECRET
		COSMIC TRÈS SECRET

8. Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

Si la réponse est Oui, les membres du personnel du fournisseur qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens COMSEC doivent participer à une séance d'information COMSEC. Cette séance sera donnée au « détenteur autorisé » des renseignements ou des biens COMSEC. Dans le cas des contrats du type « personnel affecté », cette séance sera donnée par le ministère client. Lorsque le fournisseur doit recevoir et conserver, dans ses locaux, des renseignements ou des biens COMSEC, le responsable de la garde des renseignements ou des biens COMSEC de l'entreprise donnera la séance d'information COMSEC aux membres du personnel qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens COMSEC.

9. Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

Si la réponse est Oui, le fournisseur doit indiquer le titre abrégé du document, le numéro du document et le niveau de sensibilité. L'accès à des renseignements ou à des biens extrêmement délicats INFOSEC exigera que le fournisseur fasse l'objet d'une vérification Participation, contrôle et influence étrangers (PCIE) effectuée par la DSICI.

PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

Indiquer le niveau d'autorisation de sécurité que le personnel doit détenir pour avoir accès aux renseignements, aux biens ou au site du client. Selon la nature du travail, il peut y avoir plus d'un niveau de sécurité. Veuillez noter que des cotes de sécurité sont accordées pour l'accès à des sites particuliers, selon des dispositions antérieures prises auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. La cote de sécurité donnant accès à un site s'applique uniquement aux personnes et n'est liée à aucune autre autorisation de sécurité accordée à des personnes ou à des organismes.

COTE DE FIABILITÉ	CONFIDENTIEL	SECRET
TRÈS SECRET	TRÈS SECRET (SIGINT)	NATO CONFIDENTIEL
NATO SECRET	COSMIC TRÈS SECRET	ACCÈS AUX EMBLEMES

Si plusieurs niveaux d'autorisation de sécurité sont indiqués, un guide de classification de sécurité doit être fourni.

b) Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?

Si la réponse est Oui, cela veut dire que certaines tâches ne sont pas PROTÉGÉES et/ou CLASSIFIÉES et peuvent être exécutées à l'extérieur d'un environnement sécurisé par du personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité. Il faut répondre à la question suivante si l'on a recours à du personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité :

Le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité sera-t-il escorté?

Si la réponse est Non, le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité ne pourra pas avoir accès à des lieux de travail dont l'accès est réglementé ni à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS.

Si la réponse est Oui, le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité devra être escorté par une personne détenant la cote de sécurité requise, pour faire en sorte que le personnel en question n'ait pas accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS sur les lieux de travail.

PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

11. RENSEIGNEMENTS / BIENS :

a) Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

Si la réponse est Oui, préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité des documents ou de l'équipement que le fournisseur devra protéger dans ses installations.

b) Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

Si la réponse est Oui, préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité des renseignements ou des biens COMSEC que le fournisseur devra protéger dans ses installations.

PRODUCTION

c) Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

Préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité du matériel que le fournisseur fabriquera, réparera et/ou modifiera et devra protéger dans ses installations.

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

d) Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

Si la réponse est Oui, préciser le niveau de sécurité à l'aide du tableau récapitulatif. Cette case porte sur les renseignements qui seront traités ou produits électroniquement et stockés dans un système informatique. Le ministère/organisme client devra préciser les exigences en matière de sécurité de la TI relativement à cet achat dans un document technique distinct. Le fournisseur devra également consulter le document suivant : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada – Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI).

e) Y aura-t-il un lien électronique entre les systèmes informatiques du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

Si la réponse est Oui, le fournisseur doit faire approuver ses systèmes informatiques. Le ministère client doit aussi fournir les critères de connectivité qui décrivent en détail les conditions et le niveau de sécurité relativement au lien électronique (habituellement pas plus haut que le niveau PROTÉGÉ B).

TABLEAU RÉCAPITULATIF

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

PROTÉGÉ	CLASSIFIÉ	NATO	COMSEC
PROTÉGÉ A	CONFIDENTIEL	NATO DIFFUSION RESTREINTE	PROTÉGÉ A
PROTÉGÉ B	SECRET	NATO CONFIDENTIEL	PROTÉGÉ B
PROTÉGÉ C	TRÈS SECRET	NATO SECRET	PROTÉGÉ C
	TRÈS SECRET (SIGINT)	COSMIC TRÈS SECRET	CONFIDENTIEL
			SECRET
			TRÈS SECRET

12. a) La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

Si la réponse est Oui, classifier le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de

sécurité » au haut et au bas du formulaire.

b) La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

Si la réponse est Oui, classifier le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

PARTIE D - AUTORISATION

13. Chargé de projet de l'organisme

Cette case doit être remplie et signée par le chargé de projet pertinent (c.-à-d. la personne qui est responsable de ce projet ou qui connaît le besoin au ministère ou à l'organisme client. On peut, à l'occasion, communiquer avec cette personne pour clarifier des renseignements figurant sur le formulaire.

14. Responsable de la sécurité de l'organisme

Cette case doit être signée par l'agent de la sécurité du ministère (ASM) du ministère indiqué à la case 1 ou par son remplaçant ou par le responsable de la sécurité du fournisseur.

15. Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?

Un Guide de sécurité ou un Guide de classification de sécurité sont utilisés de concert avec la LVERS pour faire part d'exigences supplémentaires en matière de sécurité qui n'apparaissent pas dans la LVERS et/ou pour éclaircir certaines parties de la LVERS.

16. Agent d'approvisionnement

Cette case doit être signée par l'agent des achats qui fait fonction de gestionnaire du contrat ou du contrat de sous-traitance.

17. Autorité contractante en matière de sécurité

Cette case doit être signée par l'agent de la sécurité du marché. Lorsque TPSGC est le responsable de la sécurité du marché, la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSICI) doit remplir cette case.



Services partagés Canada

Service de conférence et assisté par un opérateur (SCAO)

Annexe F – Obligations de sécurité pour les services commerciaux
en nuage

Version 1.0



Table des matières

1	Général.....	1
1.1	Objectif.....	1
1.2	Déclinaison des obligations de sécurité.....	1
1.3	Gestion du Changement.....	1
2	Remerciements.....	2
3	Sécuriser les données du Canada	3
4	Rôles et responsabilités en matière de sécurité	4
5	Assurance tierce partie: Certifications et rapports.....	5
6	Vérification de la conformité	6
7	Programme d'évaluation de la sécurité informatique des fournisseurs de services en nuage (FSC)	7
8	Protection des données.....	8
9	Ségrégation des données	9
10	Emplacement des données.....	10
11	Transfert et récupération des données	11
12	Élimination des données et retour des dossiers au Canada.....	12
13	Protection cryptographique	13
14	Gestion des clés	14
15	Protection des points de terminaison	15
16	Développement sécurisé.....	16
17	Gestion des identités et des accès	17
18	Fédération.....	18
19	Gestion des accès privilégiés	19
20	Gestion à distance.....	20
21	Sécurité des réseaux et des communications	21
22	Logging and Auditing.....	22
23	Contrôle continu	23
24	Gestion des incidents de sécurité	24
25	Réponse aux incidents de sécurité.....	27
26	Déversement d'informations.....	28

27	Test et validation de la sécurité	29
28	Contrôle de sécurité du personnel	30
29	Sécurité physique (centre de données / installations)	31
30	Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement	32
31	Sous-traitants	33
32	Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs canadiens	34
33	Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs étrangers.....	35

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

1 Général

1.1 Objectif

La présente annexe a pour objet d'énoncer les obligations de l'entrepreneur relatives à la bonne gestion des données du Canada, y compris la protection contre les modifications, l'accès ou l'exfiltration non autorisés, conformément à l'accord, à la présente annexe et aux mesures de sécurité de l'entrepreneur (collectivement, les " obligations de sécurité ") pour le SCAO.

1.2 Déclinaison des obligations de sécurité

Les obligations de l'entrepreneur contenues dans les présentes obligations de sécurité doivent être répercutées par l'entrepreneur sur tous les sous-traitants et/ou sous-traitants secondaires dans la mesure où cela est applicable.

1.3 Gestion du changement

L'entrepreneur doit, tout au long du contrat, prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre à jour et maintenir les exigences de sécurité, selon les besoins, afin de se conformer aux meilleures pratiques de sécurité et aux normes de l'industrie telles qu'elles sont énoncées dans la présente annexe.

L'entrepreneur doit informer le Canada de tous les changements qui dégradent de façon importante ou qui peuvent avoir un effet négatif sur les offres de services dans les nuages dans le cadre du présent contrat, y compris les changements ou améliorations de nature technologique, administrative ou autre. L'entrepreneur convient d'offrir toutes les améliorations qu'il propose à ses clients en général dans le cadre de son offre de service standard, sans frais supplémentaires pour le Canada

2 Remerciements

Les parties reconnaissent que:

- a) Les données du Canada sont soumises à ces obligations de sécurité.
- b) Nonobstant toute autre disposition de la présente annexe, les parties se partagent la responsabilité d'élaborer et de maintenir des politiques, des procédures et des contrôles de sécurité relatifs aux données du Canada.
- c) L'entrepreneur ne doit pas avoir ou tenter d'avoir la garde des données du Canada, ni permettre au personnel des services dans les nuages d'accéder aux données du Canada avant la mise en œuvre des exigences en matière de sécurité requises en vertu de la présente annexe, au plus tard à l'attribution du contrat.
- d) Les obligations de sécurité s'appliquent aux services commerciaux en nuage jusqu'à et y compris Protégé A / Faible intégrité, Faible disponibilité ou Faible préjudice, sauf indication contraire

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

3 Sécuriser les données du Canada

L'entrepreneur doit protéger les données du Canada contre tout accès, modification ou exfiltration non autorisés. Cela comprend la mise en œuvre et le maintien de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, y compris des politiques, des procédures et des contrôles de sécurité en matière de sécurité de l'information, afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du Canada.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

4 Rôles et responsabilités en matière de sécurité

L'entrepreneur doit clairement délimiter les rôles et les responsabilités concernant les contrôles et les caractéristiques de sécurité des services dans les nuages entre l'entrepreneur et le Canada. Cela comprend, au minimum, les rôles et les responsabilités pour : (i) la gestion des comptes ; (ii) la protection des frontières ; (iii) la sauvegarde des actifs et des systèmes d'information ; (iv) la gestion des incidents ; (v) la surveillance des systèmes ; et (vi) la gestion des vulnérabilités.

L'entrepreneur doit fournir au Canada un document à jour qui définit les rôles et les responsabilités : (i) à l'attribution du contrat ; (ii) sur une base annuelle ; (iii) lorsque des changements importants sont apportés à ces rôles et responsabilités à la suite d'une modification des services dans les nuages ; ou (iv) à la demande du Canada.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

5 Assurance tierce partie: Certifications et rapports

L'entrepreneur doit s'assurer que les données du Canada, l'infrastructure de l'entrepreneur (y compris tout service IaaS, PaaS ou SaaS fourni au Canada) et les emplacements de service sont protégés par des mesures de sécurité appropriées qui respectent les exigences énoncées dans les pratiques et politiques de sécurité de l'entrepreneur.

Le contractant doit démontrer que les mesures sont conformes aux exigences énoncées dans les certifications et rapports d'audit suivants en fournissant des rapports d'évaluation ou des certifications d'une tierce partie indépendante qui portent sur chaque couche de service (par exemple, IaaS, PaaS, SaaS) au sein de l'offre de services en nuage, notamment :

- a) ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Systèmes de gestion de la sécurité de l'information - Certification obtenue par un organisme de certification accrédité (ou versions ultérieures) ; OU
- b) Rapport d'audit AICPA Service Organization Control (SOC) 2 Type II pour les principes de confiance de sécurité, de disponibilité, d'intégrité du traitement et de confidentialité - émis par un expert-comptable indépendant ; ET
- c) Auto-évaluation du contractant par rapport à la Cloud Security Alliance Cloud Controls Matrix (CCM) v4 (ou versions ultérieures).

Chaque certification ou rapport d'audit fourni doit (i) identifier le nom commercial légal de l'entrepreneur ou du sous-traitant secondaire applicable ; (ii) identifier la date de certification de l'entrepreneur ou du sous-traitant secondaire et le statut de cette certification ; (iii) identifier les services inclus dans la portée du rapport de certification. Si la méthode d'exclusion est utilisée pour exclure des organisations de sous-services telles que l'hébergement de centres de données, le rapport d'évaluation de l'organisation de sous-services doit être inclus.

Chaque audit donne lieu à la production d'un rapport d'audit qui doit être mis à la disposition du Canada. Les certifications doivent être accompagnées de preuves à l'appui, comme le rapport d'évaluation de l'ISO élaboré pour valider la conformité à la certification ISO, et doivent divulguer clairement toute constatation importante faite par le vérificateur. L'entrepreneur doit rapidement corriger les problèmes soulevés dans tout rapport de vérification, à la satisfaction du vérificateur, et fournir au Canada des preuves à l'appui des mesures correctives prises ou une confirmation du vérificateur que les problèmes ont été corrigés à la satisfaction du vérificateur.

Chaque rapport d'audit SOC 2 de type II doit avoir été réalisé dans les 12 mois précédant le début du contrat. Une lettre de transition peut être fournie pour démontrer que le contractant est en cours de renouvellement lorsqu'il y a un écart entre la date du rapport de l'organisme de services et la fin de l'année de l'organisme utilisateur (c'est-à-dire la fin de l'année civile ou de l'année fiscale).

On s'attend à ce que l'entrepreneur maintienne sa certification ISO 27001, ISO 27017 ou SOC 2 Type II, selon le cas, pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur doit fournir, au moins une fois par an, et rapidement à la demande du Canada, tous les rapports ou dossiers qui peuvent être raisonnablement requis pour démontrer que les certifications de l'entrepreneur sont à jour et maintenues.

6 Vérification de la conformité

L'entrepreneur doit s'assurer que des vérifications de la sécurité des ordinateurs, de l'environnement informatique et des centres de données physiques qu'il utilise pour traiter et protéger les données du Canada sont effectuées comme suit:

- a) Lorsqu'une norme ou un cadre prévoit des audits, un audit de cette norme ou de ce cadre de contrôle sera lancé au moins une fois par an ;
- b) Chaque audit sera réalisé conformément aux normes et règles de l'organisme de réglementation ou d'accréditation pour chaque norme ou cadre de contrôle applicable ; et
- c) Chaque vérification sera effectuée par des vérificateurs indépendants et tiers qui (i) sont qualifiés en vertu du régime de certification de l'AICPA, de CPA Canada ou de l'ISO, et (ii) sont conformes à la norme de système de gestion de la qualité ISO/IEC 17020, au choix et aux frais de l'entrepreneur

Chaque audit donne lieu à la production d'un rapport d'audit qui doit être mis à la disposition du Canada. Le rapport de vérification doit divulguer clairement toute constatation importante faite par le vérificateur indépendant. L'entrepreneur doit, à ses frais, corriger rapidement les problèmes et les lacunes soulevés dans tout rapport de vérification, à la satisfaction du vérificateur.

À la demande du Canada, l'entrepreneur ou un sous-traitant peut fournir des preuves supplémentaires, y compris des plans de sécurité du système, des conceptions ou des documents d'architecture qui fournissent une description complète du système, pour compléter les rapports de certification et de vérification décrits à la section 5 (Assurance de tiers) afin de démontrer la conformité de l'entrepreneur aux certifications industrielles requises. Cela inclut la situation où le contractant est un fournisseur SaaS ou PaaS utilisant des centres de données physiques qui sont fournis par un fournisseur IaaS tiers.

7 Programme d'évaluation de la sécurité informatique des fournisseurs de services en nuage (FSC)

L'entrepreneur doit démontrer qu'il respecte les exigences de sécurité sélectionnées dans l'annexe A du profil de contrôle du nuage du Centre canadien de cybersécurité (CCCS) - Faible du guide sur la catégorisation de la sécurité des services en nuage (ITSP.50.103) [Guide sur la catégorisation de la sécurité des services fondés sur l'infonuagique \(ITSP.50.103\) - Centre canadien pour la cybersécurité](#) pour la portée des services en nuage fournis par l'entrepreneur. La conformité doit être démontrée par la mise en correspondance des contrôles de sécurité avec les certifications industrielles applicables identifiées ci-dessous, et validée par des évaluations tierces indépendantes.

La conformité sera évaluée et validée par le processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information (TI) du CCCS CSP (ITSM.50.100) (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/processus-devaluation-de-la-securite-des-technologies-de-linformation-sappliant-aux>).

L'entrepreneur doit démontrer qu'il a participé au processus en s'intégrant avec succès, en participant et en terminant le programme. Il doit notamment fournir les documents suivants :

- a) Une copie du plus récent rapport d'évaluation complété fourni par le Canada ; et
- b) Une copie du rapport de synthèse le plus récent fourni par le Canada
- c) L'entrepreneur doit communiquer avec le service du GC chargé de l'acquisition pour toute information supplémentaire concernant le programme d'évaluation des TI du PSC.
- d) L'entrepreneur des services en nuage proposés a l'obligation permanente d'informer le service d'approvisionnement du GC lorsque des changements importants sont apportés à sa prestation de services de sécurité des TI à l'appui de l'offre de l'entrepreneur.

Dans le cas où l'entrepreneur est un fournisseur de SaaS utilisant un fournisseur de IaaS approuvé par le GC qui se conforme déjà à la section 5 - Assurance d'un tiers et à la section 7 - Programme d'évaluation de la sécurité des TI des fournisseurs de services dans les nuages (FSC), paragraphes (1) et (2), le fournisseur de SaaS doit fournir au Canada une copie d'un courriel fourni par le Centre canadien de cybersécurité (CCCS) confirmant que le soumissionnaire a terminé le programme d'évaluation de la STI des FSC du CCCS. Le courriel doit indiquer que le FSC a été évalué par le programme d'évaluation des STI du CSC et que le FSC a reçu un rapport final concernant l'évaluation. Pour toute question, le CCCS peut être contacté par courriel à contact@cyber.gc.ca

8 Protection des données

L'entrepreneur doit :

- a) Mettre en œuvre le cryptage des données au repos pour les services dans le nuage hébergeant les données du Canada où le cryptage des données au repos reste en vigueur, ininterrompu et actif en tout temps, même en cas de panne d'équipement ou de technologie, conformément à la section 13 - Protection cryptographique.
- b) Transmettre les données du Canada de façon sécuritaire, y compris la capacité pour le GC de mettre en œuvre le cryptage des données en transit pour toutes les transmissions de données du Canada, conformément à la section 13 - Protection cryptographique et à la section 21 - Sécurité des réseaux et des communications.

L'entrepreneur doit :

- a) Mettre en place des contrôles de sécurité qui limitent l'accès administratif aux données et aux systèmes du Canada par l'entrepreneur et qui permettent d'exiger l'approbation écrite du Canada avant que l'entrepreneur puisse accéder aux données du Canada pour effectuer des activités de soutien, d'entretien ou d'exploitation.
- b) Prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel de l'entrepreneur n'a pas de droits d'accès permanents ou continus aux données du Canada, et que l'accès est limité au personnel de l'entrepreneur qui a besoin de savoir, y compris les ressources qui fournissent un soutien technique ou à la clientèle, selon l'approbation du Canada.

L'entrepreneur ne doit pas faire de copies des bases de données ou de toute partie de ces bases de données contenant des données du Canada en dehors des capacités de résilience du service régulier et à l'intérieur des espaces ou zones régionaux approuvés au Canada.

L'entrepreneur ne doit pas déplacer ou transmettre des copies approuvées à l'extérieur des régions de service convenues, sauf si une approbation écrite est obtenue du Canada.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir au Canada un document qui décrit toutes les métadonnées supplémentaires créées à partir des données du Canada.

9 Ségrégation des données

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des contrôles pour assurer une séparation appropriée des ressources afin que les données du Canada ne soient pas mélangées avec les données d'autres locataires, pendant l'utilisation, le stockage ou le transit, et dans tous les aspects de la fonctionnalité et de l'administration des systèmes des services dans les nuages et de l'infrastructure de l'entrepreneur. Cela comprend la mise en œuvre de contrôles d'accès et l'application d'une ségrégation logique ou physique appropriée pour soutenir :

- a) La séparation entre l'administration interne du contractant et les ressources utilisées par ses clients ;
- b) la séparation des ressources des clients dans les environnements multi-locataires afin d'empêcher un consommateur malveillant ou compromis d'affecter le service ou les données d'un autre ; et
- c) (Pour IaaS) Capacité du GC à prendre en charge l'isolation dans l'environnement du locataire géré par le GC.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir à ce dernier un document décrivant l'approche adoptée pour assurer la séparation appropriée des ressources, de sorte que les données du Canada ne soient pas mélangées aux données d'autres locataires, pendant leur utilisation, leur stockage ou leur transit.

10 Emplacement des données

L'entrepreneur doit avoir la capacité de stocker et de protéger les données du Canada, au repos, y compris les données dans les sauvegardes ou maintenues à des fins de redondance. Cela comprend la capacité d'isoler les données au Canada dans des centres de données approuvés. Un centre de données approuvé est défini comme suit :

- a) Un centre de données qui répond à toutes les exigences et certifications de sécurité identifiées dans la section 30 pour la sécurité physique (centre de données / installations) ;
- b) Assure l'impossibilité de trouver les données d'un client spécifique sur un support physique ; et
- c) Utilise le cryptage pour garantir qu'aucune donnée n'est écrite sur le disque sous une forme non cryptée, conformément à la Section 13 - Protection cryptographique.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit :

- a) Fournir au GC une liste à jour des emplacements physiques, y compris la ville, qui peuvent contenir des données du Canada pour chaque centre de données qui sera utilisé pour fournir les services dans le nuage ; et
- b) Identifier les parties des services en nuage qui sont fournies à partir de l'extérieur du Canada, y compris tous les endroits où les données sont stockées et traitées et où l'entrepreneur gère le service.

L'entrepreneur des services en nuage proposés a l'obligation permanente de fournir un avis écrit au Canada lorsqu'il y a des mises à jour de la liste des emplacements physiques qui peuvent contenir des données du Canada.

11 Transfert et récupération des données

L'entrepreneur doit fournir la capacité, y compris les outils et les services, qui permettent au Canada de :

- a) Extraire toutes les données du Canada en ligne, quasi-ligne et hors ligne, y compris, mais sans s'y limiter, les bases de données, le stockage d'objets et de fichiers, les configurations de système, les journaux d'activité dans les nuages, le code source hébergé dans un dépôt de code du Canada et les configurations de réseau, de sorte que tout utilisateur final du Canada puisse utiliser ces instructions pour migrer d'un environnement à un autre ; et
- b) Transférer de façon sécuritaire toutes les données du Canada, y compris les données sur le contenu et les métadonnées connexes, dans un format lisible et utilisable par une machine, y compris le format CSV, et conformément aux Lignes directrices de Bibliothèque et Archives Canada sur les formats de fichier pour le transfert des ressources d'information à valeur durable (<https://bibliotheque-archives.canada.ca/fra/services/gouvernement-canada/information-disposition/lignes-directrices-information/Pages/lignes-directrices-formats-fichier-ressources-documentaires.aspx>).

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

12 Élimination des données et retour des dossiers au Canada

L'entrepreneur doit éliminer ou réutiliser de façon sécuritaire les ressources (p. ex. équipement, stockage de données, fichiers et mémoire) qui contiennent les données du Canada et s'assurer que les données stockées antérieurement ne peuvent être consultées par d'autres clients après leur libération. Cela comprend toutes les copies des données du Canada qui sont faites par réplication pour la haute disponibilité et la reprise après sinistre. L'élimination ou la réutilisation des ressources par l'entrepreneur doit être conforme à l'un des éléments suivants :

- a) National Industrial Security Program Operating Manual (DoD 5220.22-M6) ; (ii) Guidelines for Media Sanitization (NIST SP 800-88) ; ou (iii) Clearing and Declassifying Electronic Data Storage Devices (CSE ITSG-06). À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'élimination ou de réutilisation des ressources.

L'entrepreneur doit fournir au Canada une confirmation écrite qui démontre l'effacement, la purge ou la destruction réussie de toutes les ressources, selon le cas, et une capacité d'empêcher la réinstaurer de tout système, capacité (logiciel ou processus), données ou instances d'information supprimés ou détruits une fois que le Canada cessera d'utiliser les services dans les nuages.

13 Protection cryptographique

L'entrepreneur doit :

- a) Configurer tout système de cryptographie utilisé pour mettre en œuvre des mesures de protection de la confidentialité ou de l'intégrité, ou utilisé dans le cadre d'un mécanisme d'authentification (p. ex. solutions VPN, TLS, modules logiciels, ICP et jetons d'authentification, le cas échéant), conformément aux algorithmes cryptographiques et aux tailles des paramètres cryptographiques, aux longueurs des clés et aux périodes de cryptage des clés approuvés par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST), tel que spécifié dans le document " Cryptographic Algorithms for Unclassified, Protected A, and Protected B Information " (ITSP.40.111) et "Guidance on Securely Configuring Network Protocols" (ITSP.40.062) et restent conformes à toute version ultérieure publiée sur <https://cyber.gc.ca/> ;
- b) Utiliser des algorithmes cryptographiques approuvés par le CST qui ont été validés par le programme de validation des algorithmes cryptographiques (CAVP) (<https://csrc.nist.gov/projects/cryptographic-algorithm-validation-program>), avec des tailles de paramètres cryptographiques et des longueurs de clés, comme spécifié dans "Cryptographic Algorithms for Unclassified, Protected A, and Protected B Information" (ITSP.40.111) et rester cohérent avec toute version ultérieure publiée sur <https://cyber.gc.ca/> ;
- c) Veillez à ce que l'utilisation d'algorithmes cryptographiques, de tailles de paramètres cryptographiques, de longueurs de clés et de périodes de cryptage soit configurable et puisse être mise à jour dans les protocoles, les applications et les services afin d'être conforme aux orientations de transition à temps pour respecter les dates de transition spécifiées dans les documents "Cryptographic Algorithms for Unclassified, Protected A, and Protected B" (ITSP.40.111) et "Guidance on Securely Configuring Network Protocols" (ITSP.40.062) et rester conforme à toute version ultérieure publiée sur <https://cyber.gc.ca/>. Les contractants doivent soutenir la transition vers la cryptographie à sécurité quantique conformément aux directives contenues dans ITSP.40.111 et ITSP.40.062 et leurs versions ultérieures.
- d) S'assurer que les modules cryptographiques validés par le Programme de validation des modules cryptographiques (PVMC) sont utilisés lorsque la cryptographie est requise, et qu'ils sont mis en œuvre, configurés et exploités conformément à la politique de sécurité du module cryptographique figurant sur la liste des modules validés par le PVMC (<https://csrc.nist.gov/Projects/cryptographic-module-validation-program/validated-modules>), dans un mode approuvé ou autorisé, afin de fournir un degré élevé de certitude que le module cryptographique validé par le PVMC fournit les services de sécurité attendus de la manière attendue ; et
- e) Assurez-vous que tous les modules cryptographiques utilisés possèdent une certification VCPC active, actuelle et valide. Les produits validés par le CMVP auront des numéros de certificat figurant sur la liste des modules validés par le CMVP (<https://csrc.nist.gov/Projects/cryptographic-module-validation-program/validated-modules>).

14 Gestion des clés

L'entrepreneur doit fournir au Canada un service de gestion des clés conforme au document CCCS [Guide sur le chiffrement des services infonuagiques \(ITSP.50.106\) - Centre canadien pour la cybersécurité](#) et à leurs versions ultérieures publiées sur <https://cyber.gc.ca/>, qui comprend :

- a) Capacité de créer/générer et de supprimer des clés de chiffrement si le GC l'exige.
- b) Définition et application de politiques spécifiques qui contrôlent la manière dont les clés peuvent être utilisées ;
- c) Protection de l'accès au matériel clé, y compris la prévention de l'accès du contractant au matériel clé de manière non cryptée ;
- d) Capacité de vérifier tous les événements liés aux services de gestion clés, y compris l'accès des entrepreneurs pour l'examen du Canada ;
- e) Possibilité d'importer en toute sécurité des clés générées par le GC à partir d'un module de sécurité matériel (HSM) sur site géré par le GC, sans que le texte en clair des clés soit exposé pendant le processus d'importation ;
- f) Capacité d'empêcher le fournisseur de services dans le nuage de récupérer des copies en clair des clés générées par le GC ; et
- g) Possibilité de déléguer les privilèges d'utilisation des clés aux services en nuage utilisés pour les services gérés par le GC.

15 Protection des points de terminaison

L'entrepreneur doit mettre en œuvre, gérer et surveiller des points d'extrémité renforcés sur le plan de la sécurité et dotés de protections actives basées sur l'hôte afin de prévenir les logiciels malveillants, les attaques et les utilisations abusives, conformément aux directives de configuration reconnues par l'industrie, comme celles qui figurent dans le document NIST 800-123 (Guide to General Server Security), les repères du Center for Internet (CIS) ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

16 Développement sécurisé

L'entrepreneur doit mettre en œuvre un cycle de vie de développement de logiciels et de systèmes qui applique les principes d'ingénierie de la sécurité des systèmes d'information tout au long du cycle de vie des systèmes d'information et dans le développement de logiciels, de sites Web et de services, et qui est conforme aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie, telles que

- a) NIST,
- b) ISO 27034,
- c) ITSG-33,
- d) SAFECode, ou

les normes de l'Open Web Application Security Project (OWASP), comme la norme de vérification de la sécurité des applications (ASVS) ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus documentés du cycle de vie de développement des logiciels et des systèmes de l'entrepreneur.

17 Gestion des identités et des accès

L'entrepreneur doit avoir la capacité pour le Canada de prendre en charge un accès sécurisé aux services en nuage, y compris la capacité de configurer :

- a) Authentification multifactorielle résistant à l'hameçonnage, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 du CST (ou aux versions ultérieures) (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthenticafion-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>), à l'aide d'informations d'identification approuvées par le GC ;
- b) Accès basé sur les rôles ;
- c) les contrôles d'accès aux objets en stockage
- d) Des politiques d'autorisation granulaires pour autoriser ou limiter l'accès.

L'entrepreneur doit être en mesure d'établir des valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation pour gérer les politiques applicables à l'ensemble des locataires.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

18 Fédération

L'entrepreneur doit avoir la capacité pour le Canada de soutenir l'intégration d'identités fédérées, y compris :

- a) Prise en charge des normes ouvertes pour les protocoles d'authentification tels que Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 (ou versions ultérieures) et OpenID Connect 1.0 (ou versions ultérieures) lorsque les informations d'identification de l'utilisateur final et l'authentification aux services en nuage sont sous le contrôle exclusif du Canada ; et
- b) Capacité d'associer des identifiants uniques au Canada (par exemple, un identifiant unique au Canada, une adresse électronique au Canada, etc.) au(x) compte(s) d'utilisateur du service en nuage correspondant(s).

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

19 Gestion des accès privilégiés

L'entrepreneur doit :

- a) Mettre en œuvre des politiques et des procédures de contrôle d'accès qui traitent de l'intégration, de l'exclusion, de la transition entre les rôles, des examens réguliers des accès pour identifier les privilèges excessifs, des limitations et du contrôle de l'utilisation des privilèges d'administrateur ;
- b) Gérer et surveiller l'accès privilégié aux services en nuage afin de s'assurer que toutes les interfaces de service dans un environnement multi-tenant sont protégées contre tout accès non autorisé, y compris celles qui sont utilisées pour héberger les services du GC ;
- c) Restreindre et minimiser l'accès aux services dans les nuages et aux données du Canada aux seuls dispositifs et utilisateurs finaux autorisés ayant un besoin explicite d'y avoir accès ;
- d) Appliquer et vérifier les autorisations d'accès aux services en nuage et aux données du Canada ;
- e) Limiter l'accès aux interfaces de service qui hébergent les données du Canada aux utilisateurs finaux, aux dispositifs et aux processus (ou services) identifiés, authentifiés et autorisés de façon unique ;
- f) Mettre en œuvre des politiques de mot de passe pour protéger les informations d'identification contre les attaques en ligne ou hors ligne et pour détecter ces attaques en enregistrant et en surveillant les événements tels que (i) l'utilisation réussie des informations d'identification, (ii) l'utilisation inhabituelle des informations d'identification, et (iii) l'accès à la base de données des mots de passe et l'exfiltration de celle-ci, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 (ou aux versions ultérieures) de la CCCS (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>) ;
- g) Mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifactorielle pour authentifier les utilisateurs finaux ayant un accès privilégié, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 (ou à des versions ultérieures) du CCCS (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>) ;
- h) Mettre en œuvre des mécanismes de contrôle d'accès basés sur les rôles pour attribuer des privilèges qui constituent la base de l'application de l'accès aux données du Canada ;
- i) Définir et mettre en œuvre la séparation des tâches pour parvenir, au minimum, à séparer les rôles de gestion et d'administration des services des rôles de support des systèmes d'information, les rôles de développement des rôles opérationnels, et les rôles de gestion des accès des autres rôles opérationnels ;
- j) Adhérer aux principes du moindre privilège et du besoin de savoir lors de l'octroi de l'accès aux services en nuage et aux données du Canada ;
- k) Utiliser des points d'extrémité renforcés en matière de sécurité (par exemple, des ordinateurs, des dispositifs d'utilisateur final, des serveurs de saut, etc.) qui sont configurés pour une fonctionnalité minimale (par exemple, un point d'extrémité dédié qui n'a pas de navigation sur Internet ou d'accès ouvert au courrier électronique) pour fournir un soutien et une administration des services en nuage et de l'infrastructure du contractant ;
- l) Mettre en place un processus automatisé pour auditer périodiquement, au minimum, les actions de création, de modification, d'activation, de désactivation et de suppression des comptes.
- m) En cas de cessation d'emploi, résilier ou révoquer les authentificateurs et les justificatifs d'accès associés à tout membre du personnel des services.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son approche et son processus de gestion et de surveillance de l'accès privilégié aux services dans les nuages.

20 Gestion à distance

L'entrepreneur doit gérer et surveiller l'administration à distance du service en nuage de l'entrepreneur qui est utilisé pour héberger les services du GC et prendre des mesures raisonnables pour :

- a) Mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifactorielle pour authentifier les utilisateurs d'accès à distance, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 (ou aux versions ultérieures) du CCCS (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>) ;
- b) Utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger la confidentialité des sessions d'accès à distance, conformément à la section 13 (Protection cryptographique) ;
- c) Faites passer tous les accès à distance par des points de contrôle d'accès contrôlés, surveillés et audités;
- d) Déconnectez ou désactivez rapidement les connexions non autorisées de gestion à distance ou d'accès à distance ;
- e) Autoriser l'exécution à distance de commandes privilégiées et l'accès à distance aux informations relatives à la sécurité.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus de l'entrepreneur pour la gestion et la surveillance de l'administration à distance des services dans les nuages.

21 Sécurité des réseaux et des communications

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir au Canada la capacité d'établir des connexions sécurisées aux services dans le nuage, y compris la protection des données en transit entre le Canada et le service dans le nuage en utilisant TLS 1.2, ou des versions ultérieures ;
- b) Utilisez des protocoles, des algorithmes cryptographiques et des certificats à jour et pris en charge, comme indiqué dans les documents ITSP.40.062 (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/conseils-sur-la-configuration-securisee-des-protocoles-reseau-itsp40062>) et ITSP.40.111 (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/cryptographic-algorithms-unclassified-protected-protected-b-information-itsp40111>) du CCCS ;
- c) Utilisez des certificats correctement configurés dans les connexions TLS, conformément aux directives du CCCS.
- d) Permettre au Canada de mettre en œuvre des contrôles d'accès au réseau et des règles de sécurité qui limitent l'accès aux ressources du Canada aux seuls dispositifs et emplacements de réseau autorisés.

22 Logging and Auditing

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des pratiques et des contrôles de génération et de gestion de journaux pour toutes les composantes du service dans les nuages qui stockent ou traitent les données du Canada, et qui sont conformes aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie, comme celles qui figurent dans le document NIST 800-92 (Guide to Computer Security Log Management), ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada. Sur demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit les pratiques et les contrôles documentés de l'entrepreneur en matière de production et de gestion des journaux.

L'entrepreneur doit fournir au Canada la capacité de gérer et de configurer de façon centralisée le contenu à saisir dans les enregistrements d'audit à partir de multiples composantes (p. ex. réseau, données, stockage, calcul, etc.) des services en nuage consommés par le Canada, afin de permettre au Canada d'effectuer la surveillance de la sécurité, la production de rapports, l'analyse, l'enquête et la mise en œuvre de mesures correctives, au besoin. Cela comprend la capacité pour le Canada de :

- a) consigner et détecter les événements d'audit tels que (i) les tentatives réussies et infructueuses de connexion à un compte, (ii) la gestion des comptes, (iii) l'accès aux objets et la modification des politiques, (iv) les fonctions de privilège et le suivi des processus, (v) les événements système, (vi) la suppression des données, et conformément aux directives canadiennes sur la consignation des événements (<https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/online-security-privacy/event-logging-guidance.html>) ;
- b) enregistrer dans des journaux (ou des fichiers journaux) des événements d'audit qui sont synchronisés et horodatés en temps universel coordonné (UTC) et protégés contre tout accès, modification ou suppression non autorisés en transit et au repos ;
- c) fournir des alertes en temps réel sur les événements d'audit échoués au personnel ayant l'autorité pour traiter les événements d'audit échoués ; et
- d) des incidents de sécurité et des journaux distincts pour différents comptes du Canada afin de permettre au Canada de surveiller et de gérer les événements à l'intérieur de ses frontières qui affectent son instance d'un service en nuage IaaS, PaaS ou SaaS qui lui est fourni par l'entrepreneur ou un sous-traitant secondaire.

L'entrepreneur doit permettre au Canada d'exporter des événements et des journaux de sécurité à l'aide d'interfaces, de protocoles et de formats de données normalisés (p. ex. Common Event Format (CEF), syslog ou d'autres formats de journaux courants) et d'API qui permettent l'extraction à distance des données des journaux (p. ex. par l'entremise d'une interface de base de données utilisant SQL, etc.

Pour le SaaS, le contractant doit fournir des API qui permettent de :

- a) Inspecter et interroger les données au repos dans les applications SaaS ;
- b) Évaluer les événements tels que l'accès et le comportement des utilisateurs, l'accès et le comportement des administrateurs, et les modifications de l'accès aux API des tiers, stockés dans les journaux des applications SaaS.

23 Contrôle continu

L'entrepreneur doit continuellement gérer, surveiller et maintenir la posture de sécurité de l'infrastructure de l'entrepreneur et des emplacements de service hébergeant les données du Canada tout au long du contrat, et s'assurer que les services dans les nuages fournis au Canada le sont d'une manière conforme à ces obligations de sécurité. Dans le cadre de cette obligation, l'entrepreneur doit :

- a) Surveiller activement et continuellement les menaces et les vulnérabilités de l'infrastructure de l'entrepreneur, des emplacements de service ou des données du Canada ;
- b) Effectuer régulièrement des analyses de vulnérabilité et des tests de pénétration de l'infrastructure du contractant et des sites de service, dans le but d'identifier les lacunes et les mesures correctives pour empêcher l'accès non autorisé à des informations sensibles, le contournement des contrôles d'accès et l'escalade des privilèges, ainsi que l'exploitation des vulnérabilités pour accéder aux systèmes ou aux informations.
- c) S'efforcer de prévenir les attaques par des mesures de sécurité telles que des protections contre le déni de service ;
- d) S'efforcer de détecter les attaques, les incidents de sécurité et autres événements anormaux ;
- e) Identifier l'utilisation et l'accès non autorisés de tout service en nuage, de toute donnée et de tout composant pertinent au service en nuage IaaS, PaaS ou SaaS du Canada ;
- f) Gérer et appliquer les correctifs et les mises à jour liés à la sécurité en temps utile et de manière systématique afin d'atténuer les vulnérabilités et de remédier à tout problème signalé publiquement dans les services en nuage ou les bibliothèques que les services en nuage utilisent, et fournir des avis préalables sur les correctifs conformément aux engagements de niveau de service convenus ;
- g) répondre aux menaces et aux attaques contre les services en nuage du contractant, les contenir et s'en remettre ; et
- h) Si nécessaire, prenez des contre-mesures proactives, y compris des actions préventives et réactives, pour atténuer les menaces.

Les services en nuage de l'entrepreneur doivent permettre aux données des applications du GC (pour IaaS, PaaS et SaaS) et au trafic réseau du GC (pour IaaS et PaaS) des services du GC hébergés dans le nuage d'être copiés et acheminés vers un emplacement prédéterminé (dans le nuage ou dans les locaux du GC).

Pour le SaaS, les services en nuage de l'entrepreneur doivent permettre au Canada de déployer et d'exploiter un logiciel de sécurité pour effectuer une surveillance et des atténuations avancées des cybermenaces pour les services en nuage du Canada pour les composantes gérées par le Canada seulement.

24 Gestion des incidents de sécurité

Le processus de réponse aux incidents de sécurité du sous-traitant pour les services en nuage doit englober le cycle de vie de la gestion des incidents de sécurité informatique et les pratiques de soutien pour les activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement et de récupération. Cela comprend :

- a) Un processus de réponse aux incidents de sécurité publié et documenté, soumis à l'examen du Canada et aligné sur l'une des normes suivantes : (i) ISO/IEC 27035:2011 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Gestion des incidents de sécurité de l'information ; ou (ii) NIST SP800-612, Computer Security Incident Handling Guide ; ou (iii) Plan de gestion des événements de cybersécurité du GC (CSEMP GC) (<https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/online-security-privacy/security-identity-management/government-canada-cyber-security-event-management-plan.html>) ; ou (iv) d'autres pratiques exemplaires de l'industrie, si le Canada détermine, à sa discrétion, qu'ils répondent aux exigences de sécurité du Canada.
- b) Processus et procédures documentés sur la façon dont l'entrepreneur identifiera, répondra, corrigera, signalera et transmettra les incidents de sécurité au Canada, y compris :
 - i. la portée des incidents liés à la sécurité de l'information que l'entrepreneur signalera au Canada ;
 - ii. le niveau de divulgation de la détection des incidents liés à la sécurité de l'information et les réponses connexes ;
 - iii. le délai cible dans lequel la notification des incidents liés à la sécurité de l'information aura lieu ;
la procédure de notification des incidents liés à la sécurité de l'information ;
 - iv. les coordonnées des personnes-ressources pour le traitement des questions relatives aux incidents liés à la sécurité de l'information, conformément aux procédures de rapport décrites dans le PGSC du GC (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securete-confidentialite-ligne/gestion-securete-identite/plan-gestion-evenements-cyber-securete-gouvernement-canada.html>), et (vi) les recours qui s'appliquent si certains incidents de sécurité de l'information se produisent.
- c) Capacité de l'entrepreneur à soutenir les efforts d'enquête du Canada pour toute compromission des utilisateurs ou des données du service qui est identifiée.
- d) Seuls les représentants désignés et préautorisés du client (p. ex. le Centre canadien de cybersécurité ou d'autres organisations approuvées par le GC) autorisés par le responsable technique sont autorisés :
 - i. demander et recevoir un accès discret et des informations associées aux Données du Client (données utilisateur, journaux d'événements système/sécurité, captures de paquets réseau ou hôte, journaux de composants de sécurité tels que IDS/IPS/pare-feu, etc.), de manière non cryptée, afin de mener des enquêtes ;
 - ii. la possibilité pour le client de suivre le statut d'un événement de sécurité de l'information signalé.

- e) Procédures permettant de répondre aux demandes de preuves numériques potentielles ou d'autres informations provenant de l'environnement des services de cloud et conformes aux normes et aux meilleures pratiques du secteur, notamment la norme ISO 22095:2020 Chaîne de possession - Terminologie et modèles généraux (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securite-confidentialite-ligne/gestion-securite-identite/plan-gestion-evenements-cyber-securite-gouvernement-canada.html>), y compris les procédures médico-légales appropriées et les mesures de protection pour:
 - i. le maintien d'une chaîne de contrôle pour les informations d'audit, et
 - ii. la collecte, la conservation et la présentation des preuves qui démontrent l'intégrité de ces dernières.

Dans les dix jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat, l'entrepreneur doit fournir un document décrivant son processus de réponse aux incidents de sécurité, y compris les coordonnées des personnes-ressources. Ce processus, y compris les coordonnées des personnes-ressources, doit demeurer à jour et, au minimum, être validé annuellement et être approuvé par le Canada.

L'entrepreneur doit :

- a) Travailler avec le(s) centre(s) des opérations de sécurité du Canada (p. ex. le SOC du GC, les équipes ministérielles de sécurité des TI) et les principaux intervenants du PGSC du GC (c.-à-d. le SCSC et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)), sur le confinement, l'éradication et la récupération des incidents de sécurité, conformément au processus de réponse aux incidents de sécurité et au PGSC du GC (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securite-confidentialite-ligne/gestion-securite-identite/plan-gestion-evenements-cybersecurite-gouvernement-canada.html>).
- b) Tenir un registre des atteintes à la sécurité comprenant une description de l'atteinte, la période de temps, les conséquences de l'atteinte, le nom du déclarant et de la personne à qui l'atteinte a été signalée, la procédure de récupération des données ou du service, et les registres des activités liées à la gestion de l'incident de sécurité, y compris les communications internes et externes (par exemple, dans le cas d'un ransomware, toutes les communications, y compris les demandes de rançon, etc.) Ces renseignements doivent être fournis au Canada sur demande ; et
- c) Suivre, ou permettre au Canada de suivre, la divulgation des données du Canada, y compris quelles données ont été divulguées, à qui et à quel moment.

Pour appuyer les enquêtes de sécurité, le Canada peut demander à l'entrepreneur de fournir des preuves médico-légales pour aider à une enquête du GC. L'entrepreneur doit :

- a) conserver les rapports d'enquête relatifs à une enquête de sécurité pendant une période de deux ans après la fin de l'enquête ou les fournir au Canada pour qu'il les conserve ;
- b) fournir un soutien raisonnable en matière d'enquête aux représentants désignés et préautorisés du Canada, tels que le CCCS et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ;
- c) maintenir la chaîne de conservation des preuves conformément aux meilleures pratiques telles que celles décrites dans la norme ISO 22095:2020 ;
- d) soutenir la divulgation électronique ; et
- e) conserver les informations légales pour répondre aux besoins des enquêtes et des demandes judiciaires.

Si le contractant fait appel à une société externe pour ses activités de réponse aux incidents, il doit s'assurer que les dispositions de la présente *section 25 - Gestion des incidents de sécurité* et de la *section 26 - Réponse aux incidents de sécurité* s'appliquent également à l'équipe externe de réponse aux incidents et sont documentées dans le processus de réponse aux incidents de sécurité du contractant.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

25 Réponse aux incidents de sécurité

L'entrepreneur doit alerter et aviser rapidement le Canada (par téléphone et par courriel), conformément aux procédures de rapport décrites au paragraphe (25), de toute compromission, violation ou de tout élément de preuve tel que (i) un incident de sécurité, (ii) un mauvais fonctionnement de la sécurité de tout bien, (iii) un accès irrégulier ou non autorisé à tout bien, (iv) une copie à grande échelle d'une information, (v) un accès non autorisé à un bien, (vi) un accès non autorisé à un bien ou (vii) un accès non autorisé à un bien.

Bien, ou (v) une autre activité irrégulière identifiée par l'entrepreneur, qui conduit le contractant à croire raisonnablement que le risque de compromission, ou une violation de la sécurité ou de la vie privée, est ou peut être imminent, ou si les mesures de protection existantes ont cessé de fonctionner, au cours de la période suivante (7 jours x 24 heures x 365 jours), et sera faite sans retard excessif, en tout cas, dans les 72 heures, et dans le cadre des engagements de niveau de service du contractant.

Si l'entrepreneur prend connaissance et détermine une compromission ou une violation de la sécurité menant à la destruction, à la perte, à l'altération, à la divulgation non autorisée ou à l'accès accidentel ou illégal aux données du client ou aux données personnelles pendant qu'elles sont traitées par l'entrepreneur (chacun un "incident de sécurité"), l'entrepreneur doit promptement et sans délai indu (i) aviser le Canada de l'incident de sécurité ; (ii) enquêter sur l'incident de sécurité et fournir au Canada des informations détaillées sur l'incident de sécurité ; et (iii) prendre les mesures nécessaires pour atténuer la cause et minimiser tout dommage résultant de l'incident de sécurité.

Les entrepreneurs doivent signaler les incidents majeurs à la police de leur juridiction lorsque le Canada le demande.

26 Déversement d'informations

L'entrepreneur doit avoir un processus documenté qui décrit son approche pour un incident de fuite d'information. Le processus doit être aligné sur : (i) ITSG-33 Security Control for IR-9 Information Spillage Response ; ou (ii) une autre norme de l'industrie, approuvée par écrit par le Canada. Nonobstant ce qui précède, le processus de l'entrepreneur en cas de fuite d'information doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- a) Un processus pour identifier les éléments de données spécifiques qui sont impliqués dans la contamination d'un système;
- b) Un procédé pour isoler et éradiquer un Système contaminé ; et
- c) Un processus d'identification des Systèmes susceptibles d'avoir été contaminés par la suite et toute autre action réalisée pour empêcher une nouvelle contamination.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'intervention en cas de fuite de renseignements.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

27 Test et validation de la sécurité

L'entrepreneur doit disposer d'un processus pour effectuer un balayage de vulnérabilité ou un test de pénétration non perturbateur et non destructif des services en nuage qui hébergent les données du Canada. Cela comprend la capacité d'effectuer régulièrement un balayage interne et externe lié à la location du GC, et lorsqu'il y a des changements importants à la plateforme principale, afin d'identifier toute vulnérabilité potentielle du système liée à la location du GC en effectuant :

- a) des analyses de vulnérabilité ;
- b) les analyses d'applications Web
- c) les tests de pénétration.

L'entrepreneur doit élaborer un plan d'action et des jalons pour documenter toute mesure corrective prévue pour corriger les faiblesses ou les lacunes de la plateforme principale afin de réduire ou d'éliminer les vulnérabilités connues du système, ou celles qui pourraient être liées aux services dans les nuages qui hébergent les données du Canada et à l'exploitation de la location du GC.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir les résultats des essais de l'ensemble de la plate-forme ainsi que la documentation sur le plan d'action et les jalons aux fins de planification et de tout examen.

L'entrepreneur doit fournir la capacité d'activer un bilan de santé de la sécurité en libre-service ou un outil de notation qui permet de mesurer la posture de sécurité des services en nuage configurés par le Canada.

28 Contrôle de sécurité du personnel

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité qui accordent et maintiennent le niveau requis d'enquête de sécurité pour le personnel de l'entrepreneur engagé dans la prestation des services dans le nuage et pour le personnel des sous-traitants conformément à leurs privilèges d'accès aux actifs des systèmes d'information sur lesquels les données du Canada sont stockées et traitées.

Les mesures de filtrage de l'entrepreneur doivent être appliquées conformément à la définition et aux pratiques de la norme du Conseil du Trésor sur le filtrage de sécurité (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>), ou utiliser un équivalent acceptable accepté par le Canada.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'enquête de sécurité sur le personnel. Le processus doit fournir, au minimum, les éléments suivants :

- a) Une description des postes d'employés et de sous-traitants secondaires qui nécessitent un accès aux données du client ou qui pourraient affecter la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des services en nuage ;
- b) Une description des activités et des pratiques en matière d'enquête de sécurité, y compris les procédures de notification qui doivent être suivies si l'enquête n'est pas terminée ou si les résultats suscitent des doutes ou des inquiétudes ;
- c) Une description de la sensibilisation et de la formation à la sécurité dans le cadre de l'intégration dans l'emploi, lorsque les rôles de l'employé et du sous-traitant ultérieur changent, et sur une base continue, pour s'assurer que les employés et les sous-traitants ultérieurs comprennent, connaissent et assument leurs responsabilités en matière de sécurité des informations ;
- d) Une description du processus qui est appliqué lorsqu'un employé ou un sous-traitant change de rôle ou lorsqu'il est mis fin à son emploi ;
- e) L'approche pour détecter, répondre et atténuer les menaces potentielles d'initiés et les contrôles de sécurité mis en œuvre pour atténuer le risque d'accès aux données du GC et/ou l'effet sur la fiabilité des services en nuage hébergeant les données du Canada

29 Sécurité physique (centre de données / installations)

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité physique qui assurent la protection des installations informatiques et des actifs des systèmes d'information sur lesquels les données du Canada sont stockées et traitées contre toute forme d'altération, de perte, de dommage et de saisie. La protection physique de toutes les installations qui hébergent des données du Canada doit être appliquée conformément à une approche adéquate fondée sur les risques et basée sur une approche de sécurité physique de type prévention-détection-récupération, alignée sur les contrôles de sécurité physique et les pratiques de la Norme opérationnelle de sécurité physique du Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>). Les mesures de sécurité exigées en vertu de cette norme comprennent au moins ce qui suit :

- a) Une redondance et des capacités de récupération suffisantes à l'intérieur et entre les installations de l'entrepreneur, y compris des installations géographiquement disparates de sorte que la perte d'une installation n'empêche pas la récupération des données et des Données du Canada dans le respect des engagements de niveau de service prescrits ;
- b) Manipulation correcte des supports informatiques ;
- c) Maintenance contrôlée de tous les systèmes d'information et de leurs composants afin de protéger leur intégrité et de garantir leur disponibilité permanente ;
- d) Accès contrôlé aux dispositifs de sortie des systèmes d'information afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données du Canada ;
- e) Limiter l'accès physique aux données et aux emplacements de services du Canada au personnel autorisé des services dans le nuage en fonction de son poste ou de son rôle et du principe du besoin d'accès, et validé par deux formes d'identification ;
- f) Escorter les visiteurs et surveiller leur activité ;
- g) Appliquer des mesures de protection des données du GC sur des sites de travail alternatifs (par exemple, des sites de télétravail) ;
- h) enregistrer et surveiller tous les accès physiques aux emplacements de service et tous les accès logiques aux systèmes hébergeant les données du Canada, en utilisant une combinaison de journaux d'accès et de surveillance vidéo dans toutes les zones sensibles et de mécanismes de détection des intrusions ; et
- i) Effectuer des contrôles de sécurité continus à la limite des sites de service et des installations pour détecter toute exfiltration non autorisée d'informations ou de composants du système.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit les mesures de sécurité physique de l'entrepreneur.

Si des mesures de sécurité physique doivent être modifiées d'une manière qui dégrade sensiblement la sécurité physique, l'entrepreneur doit en informer le Canada.

30 Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de protection pour atténuer les menaces et les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement des services informatiques afin de maintenir la confiance dans la sécurité des sources des systèmes d'information et des composants informatiques utilisés pour fournir des services en nuage. Cela comprend, sans s'y limiter, la protection tout au long du cycle de vie du développement des systèmes en concevant et en mettant en œuvre des contrôles pour atténuer et contenir les risques liés à la sécurité des données par une séparation adéquate des tâches, un accès basé sur les rôles et un accès au moindre privilège pour tout le personnel de la chaîne d'approvisionnement ; la sensibilisation aux menaces, l'éducation du personnel chargé des acquisitions sur les menaces, les risques et les contrôles de sécurité requis ; et l'obligation pour les entités de la chaîne d'approvisionnement de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires.

L'entrepreneur doit avoir une approche de la gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement, y compris un plan de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement qui est aligné sur l'une des meilleures pratiques suivantes :

- a) ISO/IEC 27036 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Sécurité de l'information pour les relations avec les fournisseurs (Parties 1 à 4) ;
- b) NIST Special Publication 800-161 -- Supply Chain Risk Management Practices for Federal Information Systems and Organizations ; ou
- c) Contrôle de sécurité ITSG-33 pour SA-12 où les mesures de sécurité définies par l'organisation sont documentées dans un plan SRCM.

Dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit :

- a) Fournir la preuve que l'approche et le plan SRCM ont été évalués et validés de manière indépendante par un tiers certifié par l'AICPA ou CPA Canada, et/ou par le régime de certification ISO.
OU
- b) Fournir au Canada une copie du plan de GRCS sur une base annuelle, ou sur demande du Canada.

Dans le cas où l'entrepreneur est un fournisseur SaaS utilisant un fournisseur IaaS approuvé par le GC qui se conforme déjà aux exigences de l'article 31 - Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement, dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat, le fournisseur SaaS utilisant un fournisseur IaaS approuvé par le GC doit fournir une liste de produits de technologie de l'information et de la communication (TIC) qui décrit l'équipement TIC qui est déployé dans l'environnement du fournisseur IaaS approuvé par le GC pour un examen de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (SCSI). Cet examen SCSI sera effectué au plus tôt tous les trois ans.

31 Sous-traitants

L'entrepreneur doit fournir une liste des sous-traitants secondaires qui pourraient être utilisés pour exécuter toute partie du travail en fournissant le service au Canada. La liste doit comprendre les renseignements suivants : (i) le nom du sous-traitant secondaire ; (ii) l'identification des travaux qui seraient exécutés par le sous-traitant secondaire ; et (iii) le ou les lieux où le sous-traitant secondaire exécuterait les travaux.

Le fournisseur doit fournir une liste des sous-traitants secondaires dans les dix jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat. Le fournisseur doit informer le Canada (en mettant à jour le site Web et en fournissant au Client un mécanisme permettant d'obtenir un avis de cette mise à jour) de tout nouveau Sous-traitant au moins 14 jours avant de donner à ce Sous-traitant l'accès aux Données du Client ou aux Données personnelles. Le Fournisseur doit aider le Canada à vérifier les sous-traitants secondaires dans un délai de 10 jours ouvrables.

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

32 Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs canadiens

L'entrepreneur ou l'offrant doit, en tout temps au cours de l'exécution du contrat, de l'offre à commandes ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement, détenir une vérification d'organisation désignée (VOD) valide avec protection approuvée des documents au niveau PROTÉGÉ A/B, délivrée par le Programme de sécurité des contrats (PSC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui doivent avoir accès à des renseignements, à des biens ou à des lieux de travail PROTÉGÉS doivent TOUS détenir une cote de sécurité personnelle valide au niveau SECRET, ou

ÉTAT DE FIABILITÉ, tel que requis par le guide de sécurité, accordé ou approuvé par le CSP, TPSGC.

L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des informations PROTÉGÉES avant d'avoir reçu l'approbation écrite de l'autorité de sécurité du ministère client. Une fois l'approbation accordée, ces tâches peuvent être exécutées au niveau PROTÉGÉ A / B (selon les besoins), y compris un lien informatique au niveau PROTÉGÉ A / B (selon les besoins).

Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de CSP/PWGSC.

L'entrepreneur/offreur doit se conformer aux dispositions du :

- c) Liste de contrôle des exigences de sécurité et guide de sécurité (le cas échéant), joints aux annexes B et C ;
- d) Manuel de sécurité des contrats (dernière édition) ;
- e) Site Web du CSP : Exigences de sécurité pour les contrats avec le gouvernement du Canada, situé à <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html>

33 Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs étrangers

L'autorité canadienne désignée en matière de sécurité (ASD canadienne) pour les questions de sécurité industrielle au Canada est le Secteur de la sécurité industrielle (SSI), Services publics et Approvisionnement Canada (SPPC), administré par la Direction de la sécurité industrielle internationale (DSII), SPPC. L'ASM canadien est l'autorité chargée de confirmer la conformité de l'**entrepreneur/sous-traitant** aux exigences de sécurité des fournisseurs étrangers. Les exigences de sécurité suivantes s'appliquent à l'**entrepreneur/sous-traitant** destinataire étranger incorporé ou autorisé à faire des affaires dans une juridiction autre que le Canada et livrant/exécutant à l'extérieur du Canada pour les services en nuage décrits dans la solution en nuage, en plus des exigences de confidentialité et de sécurité. Ces exigences de sécurité s'ajoutent aux exigences identifiées dans la section intitulée Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données.

- a) L'**entrepreneur/sous-traitant** certifie que la livraison et l'approvisionnement des services en nuage aux termes du présent contrat doivent provenir d'un pays de l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord (OTAN), de l'Union européenne (UE) ou d'un pays avec lequel le Canada a un instrument de sécurité bilatéral international. Le Programme de sécurité des contrats (PSC) a des instruments de sécurité bilatéraux internationaux avec les pays énumérés sur le site Web du PSC suivant : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/international-fra.html> et tel que mis à jour de temps à autre.
- b) L'**entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du **contrat ou du contrat de sous-traitance**, être inscrit auprès de l'autorité de surveillance appropriée administrée par le gouvernement dans le ou les pays où il est constitué en société ou exerce ses activités et est autorisé à faire des affaires. L'**entrepreneur/sous-traitant** destinataire étranger doit fournir à l'autorité contractante et à l'AVD du Canada la preuve de son inscription auprès de l'autorité de surveillance compétente.
- c) L'**entrepreneur /sous-traitant** bénéficiaire étranger doit fournir la preuve qu'il est constitué en société ou autorisé à faire des affaires dans sa juridiction.
- d) L'**entrepreneur** bénéficiaire étranger ne doit pas commencer les travaux, les services ou l'exécution avant que l'autorité de sécurité désignée (ASD) canadienne ne soit convaincue que toutes les conditions relatives aux exigences de sécurité du contrat ont été respectées. La confirmation de l'ASD canadienne doit être fournie, par écrit, à l'entrepreneur bénéficiaire étranger dans un formulaire d'attestation, afin de confirmer la conformité et l'autorisation des services à exécuter.
- e) L'**entrepreneur/sous-traitant/sous-traitant** destinataire étranger doit identifier un agent de sécurité du contrat (CSO) autorisé et un agent de sécurité du contrat suppléant (ACSO) (le cas échéant) pour être responsable de la supervision des exigences de sécurité, telles que définies dans ce contrat. Cette personne sera nommée par le chef de la direction de l'**entrepreneur/sous-traitant** bénéficiaire étranger du promoteur ou par un cadre supérieur clé désigné, défini comme un propriétaire, un dirigeant, un directeur, un cadre ou un partenaire qui occupe une position qui lui permettrait d'avoir un effet négatif sur les politiques ou les pratiques de l'organisation dans l'exécution du contrat.
- f) L'**entrepreneur ou le sous-traitant** ne doit pas accorder l'accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS PAR LE CANADA**, sauf au personnel qui a besoin de les connaître pour l'exécution du **contrat** et qui a fait l'objet d'une enquête de sécurité conformément à la définition et aux pratiques énoncées dans la norme du Conseil du Trésor sur les enquêtes de sécurité (<https://www.tbs-sct.ca-nada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>), ou qui utilise des mesures équivalentes acceptables approuvées par le Canada.

- g) informations/actifs **PROTÉGÉS DU CANADA**, fournis au destinataire étranger l'**Entrepreneur/sous-traitant** ou produit par le bénéficiaire étranger l'**Entrepreneur/Sous-traitant**, doit :
- i. ne pas être divulgués à un autre gouvernement, à une autre personne ou entreprise, ou à un de leurs représentants, qui ne sont pas directement liés à l'exécution du **contrat**, sans le consentement écrit préalable du Canada. Ce consentement doit être obtenu de l'AVD du Canada en collaboration avec l'autorité contractante ; et
 - ii. ne pas être utilisé à d'autres fins que l'exécution du **contrat** sans l'approbation écrite préalable du Canada. Cette approbation doit être obtenue en contactant l'autorité contractante (en collaboration avec l'ASD canadienne).

L'**entrepreneur/sous-traitant** bénéficiaire étranger NE DOIT PAS retirer les renseignements/actifs **PROTÉGÉS DU CANADA** du ou des sites de travail identifiés, et l'**entrepreneur/sous-traitant** bénéficiaire étranger doit s'assurer que son personnel est informé de cette restriction et la respecte.

L'**entrepreneur/sous-traitant** bénéficiaire étranger ne doit pas utiliser les renseignements/actifs **PROTÉGÉS PAR LE CANADA** à des fins autres que l'exécution du **contrat** sans l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue de l'AVD canadien.

L'entrepreneur bénéficiaire étranger doit immédiatement signaler à l'AVD du Canada tous les cas où il sait ou a des raisons de soupçonner que des renseignements ou des biens **PROTÉGÉS PAR LE CANADA** en vertu du présent contrat ont été compromis.

L'entrepreneur destinataire étranger doit fournir aux renseignements et aux biens **PROTÉGÉS DU CANADA** un degré de protection non moins rigoureux que celui fourni par le gouvernement du Canada, conformément aux politiques nationales, aux lois et aux règlements sur la sécurité nationale et tel que prescrit par l'AVD du Canada.

À la fin des travaux, l'entrepreneur bénéficiaire étranger doit retourner au gouvernement du Canada tous les renseignements et les actifs **PROTÉGÉS DU CANADA** fournis ou produits en vertu du présent contrat, y compris tous les renseignements et les actifs **PROTÉGÉS DU CANADA** communiqués à ses sous-traitants ou produits par eux.

L'entrepreneur bénéficiaire étranger qui doit avoir accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS PAR LE CANADA** ou à des sites canadiens à accès restreint, dans le cadre du présent contrat, doit présenter une demande d'accès au site au chef de la sécurité de Nom du ministère ou de l'organisme du Canada.

L'entrepreneur bénéficiaire étranger NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information (TI) pour traiter, produire ou stocker électroniquement sur un système informatique et transférer via un lien TI toute information **PROTÉGÉE DU CANADA** avant que l'autorisation de le faire ait été confirmée par l'AVD du Canada.

Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être

attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'AVD canadienne.

Tous les contrats de sous-traitance attribués à un bénéficiaire étranger tiers NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.

Tous les contrats de sous-traitance attribués par un bénéficiaire étranger tiers ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.

L'entrepreneur/sous-traitant bénéficiaire étranger doit se conformer aux dispositions de la liste de contrôle des exigences de sécurité jointe aux annexes B et C.

Nonobstant tout article des Conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur bénéficiaire étranger ne doit pas sous-traiter (y compris à une société affiliée) toute fonction qui implique de fournir à un sous-traitant l'accès à toute donnée relative au contrat, à moins que l'autorité contractante (en collaboration avec l'AVD canadien) n'y consente au préalable par écrit.

Le Canada a le droit de rejeter toute demande faite séparément de l'autorisation prévue dans le présent contrat en ce qui concerne la prestation de services en nuage par l'entrepreneur pour accéder électroniquement à des données **PROTÉGÉES PAR LE CANADA** liées aux services en nuage, les traiter, les produire, les transmettre ou les stocker dans tout autre pays s'il y a des raisons de s'inquiéter de la sécurité, de la confidentialité ou de l'intégrité de l'information.

Formulaire à l'intention des fournisseurs



PARTIE A - INFORMATION SUR LE SOUMISSIONNAIRE	
Nom de la soumission :	
Date de soumission :	
Numéro de la soumission :	
Nom du soumissionnaire :	
Numéro DUNS du soumissionnaire :	

PARTIE B - LISTE DES PRODUITS
CLIQUEZ ICI POUR AJOUTER DES ÉLÉMENTS

PARTIE C - INFORMATION SUR LA PROPRIÉTÉ
CLIQUEZ ICI POUR AJOUTER DES ÉLÉMENTS

**Veillez enregistrer ce formulaire
uniquement en format Excel avant de
l'envoyer. Prière de ne pas utiliser
d'autres formats.**

Dernière mise à jour : 2019-06-19

Numéro du CCC : 9193325

C - Information sur la propriété

F - Exemple d'information sur la propriété



Remplissez cette partie uniquement pour les FEO et les fournisseurs qui n'ont pas de numéro DUNS.

Article	Nom du FEO ou du fournisseur	Propriétaires	Investisseurs	Membres de la direction	Pays / Nationalité	Lien vers le site Web de l'entreprise
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						

D - Aide



Champ	Guide	Remarques
Formulaire 2 sur la SCSJ		
Nom de la soumission	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Autrement, inscrivez le nom associé à l'approvisionnement de produits multiples (p. ex. WTD Print, Projet Telesto).	
Date de soumission	AAAA-MM-JJ	
Numéro de la soumission	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Autrement, inscrivez le numéro de la soumission liée à l'approvisionnement de produits multiples.	
Nom du soumissionnaire	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Inscrivez le nom de l'organisation qui se charge de présenter la soumission.	
Numéro DUNS du soumissionnaire	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Inscrivez le numéro DUNS de l'organisation qui se charge de présenter la soumission. Si l'organisation n'a pas de numéro DUNS ou que vous n'arrivez pas à le trouver, veuillez remplir la partie C : « Information sur la propriété ». L'information sur la propriété concerne les 5 principaux propriétaires et investisseurs de l'entreprise, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs et propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement ou de propriété de l'entreprise en question.	
LISTE DES PRODUITS DE TI		
Nom du FEO	Inscrivez le nom du fabricant d'équipement d'origine (FEO) du produit commandé.	Seuls les produits admissibles à l'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement doivent paraître dans cette liste. Ne tenez pas compte des câbles d'alimentation, des panneaux de remplissage de bâtis, des coûts liés à la garantie, des frais d'expédition et d'autres éléments non liés aux technologies de l'information et des communications (TIC). Si ce type de produit est inscrit dans le formulaire, ce dernier vous sera renvoyé et aucune évaluation ne sera réalisée.
Numéro DUNS du FEO	Inscrivez le numéro DUNS du FEO. Le numéro <i>Data Universal Numbering System</i> (DUNS) est un identifiant numérique unique de neuf chiffres attribué à chaque emplacement physique d'une entreprise. Il s'agit d'une norme internationale qui sert à établir la cote de crédit d'une entreprise. Si l'organisation n'a pas de numéro DUNS ou que vous n'arrivez pas à le trouver, veuillez remplir la partie C : « Information sur la propriété ». L'information sur la propriété concerne les 5 principaux propriétaires et investisseurs de l'entreprise, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs et propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement ou de propriété de l'entreprise en question.	
Nom du produit	Inscrivez le nom attribué par le FEO au produit.	
Numéro de modèle	Inscrivez le numéro de modèle ou de version attribué par le FEO au produit.	
URL du produit	Inscrivez l'adresse URL de la page Web du FEO où se trouve le produit.	

Ébauche de Document

Information sur les vulnérabilités	<p>Inscrivez l'information sur les 5 derniers problèmes de sécurité qui ont touché le produit. Si le FEO affiche cette information sur le site Web des vulnérabilités et expositions courantes (CVE), inscrivez les numéros CVE et séparez-les par un point-virgule (;).</p> <p>Si le FEO n'affiche pas cette information sur le site Web des CVE, vous devrez communiquer directement avec lui pour obtenir les renseignements sur les vulnérabilités informatiques, puis les transmettre au Centre canadien pour la cybersécurité. Si cette situation s'applique à un produit particulier, inscrivez « voir l'information ci-jointe » dans le ou les champs pertinents.</p>	<p>Tout produit inscrit dans le formulaire doit respecter la définition de « produit », c'est-à-dire « tout matériel qui fonctionne dans la couche de liaison de données du modèle OSI [Open Systems Interconnection] (couche 2) ou supérieure, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail ».</p>
Nom du fournisseur	<p>Inscrivez le nom du fournisseur du produit commandé (c'est-à-dire les sous-traitants, les revendeurs, les distributeurs, les entités chargées du traitement des données, etc.). Il s'agit de toute entité commerciale appelée à fournir des produits ou services dans le but de remplir les exigences de la soumission.</p> <p>Dans le cas d'un arrangement en matière d'approvisionnement relatif à l'infrastructure matérielle (AAIM), d'une offre à commandes principale et nationale (OCPN), ou d'autres listes, le champ peut rester vide.</p>	
Numéro DUNS du fournisseur	<p>Inscrivez le numéro DUNS du fournisseur. Le numéro Data Universal Numbering System (DUNS) est un identifiant numérique unique de neuf chiffres attribué à chaque emplacement physique d'une entreprise. Il s'agit d'une norme internationale qui sert à établir la cote de crédit d'une entreprise. Si l'organisation n'a pas de numéro DUNS ou que vous n'arrivez pas à le trouver, veuillez remplir la « partie C - Information sur la propriété ». L'information sur la propriété concerne les 5 principaux propriétaires et investisseurs de l'entreprise, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs et propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement ou de propriété de l'entreprise en question.</p> <p>Dans le cas d'un AAIM, d'une OCPN, ou d'autres listes, le champ peut rester vide.</p>	
URL du fournisseur	<p>Inscrivez l'adresse URL de la page Web du fournisseur où se trouve le produit.</p> <p>Dans le cas d'un AAIM, d'une OCPN, ou d'autres listes, le champ peut rester vide.</p>	
INFORMATION SUR LA PROPRIÉTÉ		
Nom du FEO ou du fournisseur	Inscrivez le nom du fabricant d'équipement d'origine (FEO) du produit commandé ou le nom du fournisseur (c'est-à-dire les sous-traitants, les revendeurs, les distributeurs, les entités chargées du traitement des données, etc.) du produit ou service commandé.	<p>Vous devez remplir les champs de la partie C : « Information sur la propriété » uniquement si vous n'êtes pas en mesure de fournir le numéro DUNS du FEO ou du fournisseur.</p>
Propriétaires	Il s'agit des 5 principaux propriétaires du FEO ou du fournisseur, en fonction du pourcentage. Le nom des propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents de propriété de l'entreprise en question.	
Investisseurs	Il s'agit des 5 principaux investisseurs du FEO ou du fournisseur, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement de l'entreprise en question.	

Ébauche de Document

Membres de la direction	Inscrivez le nom des membres de la direction et du conseil d'administration de l'entreprise en question.
Pays / Nationalité	Il s'agit du pays de nationalité de la personne ou du pays où l'entité commerciale est enregistrée.
Lien vers le site Web de l'entreprise	Pour chaque FEO, fournisseur, propriétaire, investisseur ou membre de la direction inscrit dans le tableau, donnez l'adresse URI / URL vers l'information à l'appui des renseignements fournis dans chacun des champs.

Chaque ligne et chaque cellule du tableau doit comporter un seul élément d'information.

E - Exemple d'une liste de produits de TI 

Article	Nom du FEO	Numéro DUNS du FEO	Nom du produit	Modèle / Version	URL du produit	Information sur les vulnérabilités	Nom du fournisseur	Numéro DUNS du fournisseur	URL du fournisseur	INFORMATION ADDITIONNELLE
1	ACME	123456789	ProductA	1.2	https://www.acme.corporation/producta	CVE-2018-XXXXX; CVE-2018-YYYYY; CVE-2018-XXXXX; CVE-2017-WWWWWW	Wile E.	987654321	https://wileie.com	Exemple d'un AAIM
2	ACME	123456789	ProductB	3.4	https://www.acme.corporation/productb	CVE-2018-XXXXX; CVE-2018-YYYYY; CVE-2018-XXXXX; CVE-2017-WWWWWW	Wile E.	987654321	https://wileie.com	Exemple d'arrangement autre qu'un AAIM ou de l'approvisionnement d'un seul produit

F - Exemple d'information sur la propriété



Nom du FEO ou du fournisseur	Propriétaires	Investisseurs	Membres de la direction	Pays / Nationalité	Lien vers le site Web de l'entreprise
newkid software	M. A (60 %)			Canada	newkid.com/profiles/mra
newkid software	Mme B (30 %)			France	newkid.com/profiles/msb
newkid software	M. C (10 %)			États-Unis	newkid.com/profiles/mrc
newkid software		Entreprise A (10 %)		États-Unis	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise B (9 %)		Chine	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise C (8 %)		Corée du Sud	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise D (5 %)		Canada	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise E (5 %)		Espagne	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software			M. A	Canada	newkid.com/profiles/mra
newkid software			Mme B	France	newkid.com/profiles/msb
newkid software			M. Q	Portugal	newkid.com/profiles/mrq



Services partagés Canada

Conférence et service assisté par opérateur (COAS)

Appendice 1 des annexes A, B et C - Glossaire

Version 1.0



Table des matières

1	GLOSSAIRE DES TERMES.....	2
----------	----------------------------------	----------

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

1 GLOSSAIRE DES TERMES

Terme ou acronyme	Définition
Loi sur l'accessibilité du Canada	Une loi adoptée par le gouvernement fédéral du Canada pour assurer un Canada sans obstacles. Loi sur l'accessibilité du Canada (justice.gc.ca)
Langue des signes américaine	La langue des signes américaine (ASL) est une langue naturelle complète qui possède les mêmes propriétés linguistiques que l'anglais parlé. Elle a une grammaire qui diffère de celle de l'anglais. L'ASL s'exprime par des mouvements des mains et du visage. C'est la langue principale de nombreux Nord-Américains sourds et malentendants et elle est également utilisée par certains entendants.
Conférence audio	Conférence au cours de laquelle des participants situés dans des lieux différents se connectent par téléphone ou par Internet pour communiquer entre eux de manière interactive et en temps réel.
Enregistrement des conférences audio	L'expression "enregistrement de conférence audio" désigne tout enregistrement réalisé par tout appareil électronique capable d'enregistrer le son. Cela inclut, sans s'y limiter, les enregistrements réalisés par des fichiers audio numériques et stockés sur un ordinateur, ou dans tout autre format.
Code de facturation	Un code numérique créé et utilisé par les services gouvernementaux pour cataloguer les informations liées à des fins financières ou de rapport.
Salles de réunion	Les salles de pause sont des sessions séparées de la conférence principale. Elles permettent aux participants de se réunir en petits groupes et sont complètement isolées de la session principale en termes d'audio et de vidéo. Les salles de réunion peuvent être utilisées pour collaborer et discuter de la conférence.
Gestion du changement	La gestion des changements est le processus qui consiste à suivre et à gérer un changement tout au long de son cycle de vie, du début à la fin, dans le but de minimiser les risques.
Code du département	Un code qui définit les différents ministères du gouvernement. Les codes des ministères déterminent quels comptes de revenu du grand livre général sont affectés par les transactions.
Dial Out	L'opérateur ou le modérateur de la conférence appelle une ou plusieurs personnes dans le but de les connecter à la conférence.
Duplex intégral	Un système de communication duplex est un système point à point composé de deux ou plusieurs parties ou dispositifs connectés qui peuvent communiquer entre eux dans les deux sens.
Hôte ou co-hôte	Un hôte ou un co-animateur est une ou plusieurs personnes qui président une conférence audio/web, webcast ou assistée par un opérateur.
Incident	Un incident peut être défini comme une interruption imprévue ou non planifiée de la fourniture d'un service informatique ou une réduction significative de la qualité d'un service informatique.
Gestion des incidents	La gestion des incidents est le processus utilisé par les équipes d'exploitation pour répondre à un événement non planifié ou à une interruption de service et rétablir le service à son état opérationnel.
Billets d'incident	Un ticket d'incident est la documentation d'un événement ou d'une occurrence qui détaille le(s) incident(s) qui régit et contrôle la façon dont un ticket d'incident est traité et acheminé entre différentes ressources pour résolution.

Date de mise en service	La date de mise en service est la date à laquelle le contractant devient seul et entièrement responsable de la fourniture du COAS.
Accès verrouillé	Le verrouillage d'une réunion empêche toute personne, y compris les invités, de se joindre à la réunion.
Loi sur les langues officielles	La Loi sur les langues officielles est la loi fédérale qui a fait du français et de l'anglais les langues officielles du Canada. Elle oblige toutes les institutions fédérales à fournir, sur demande, des services dans les deux langues officielles du Canada (français ou anglais).
Opérateur	La personne principale du contractant qui effectue des activités pendant les conférences, telles que, mais sans s'y limiter, les tests audio et web, la connexion et l'accueil de tous les participants à une conférence, la fourniture d'instructions, la présentation des orateurs, la gestion des questions-réponses et des sondages et les problèmes audio et web de premier niveau.
État de préparation opérationnelle	L'état de préparation opérationnelle est un état que l'on atteint progressivement en exécutant des tâches et en créant des produits livrables tout au long du cycle de vie du projet.
Participant (s)	Une personne (ou un groupe de personnes) participant à une séance de conférence qui peut être ou non un employé du GC ou un abonné.
Partenaire	Les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de la SSC sont obligatoires pour les services d'infrastructure informatique liés au courrier électronique, aux centres de données et aux télécommunications. Cliquez ici pour la liste des partenaires. https://service.ssc-spc.gc.ca/en/aboutus/partner-clients
Présentateur	Une personne responsable de la présentation des informations aux participants lors d'une conférence.
Problème	Un problème est une cause ou une cause potentielle d'un ou plusieurs incidents.
Ticket de problème	Le ticket de problème est un document sous forme électronique qui se trouve dans le système de suivi des problèmes pour enregistrer un appel de problème et suivre la résolution du problème.
Contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC)	Le contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC) est un mécanisme de contrôle d'accès neutre défini autour des rôles et des privilèges. Il s'agit donc d'une méthode permettant de restreindre l'accès des utilisateurs aux systèmes d'information en fonction des rôles spécifiés. Les composants du RBAC, tels que les autorisations de rôle, les relations utilisateur-rôle et rôle-rôle, facilitent l'attribution des utilisateurs.
Évaluation et autorisation de la sécurité (SA&A)	Le processus par lequel le Canada examine et développe les preuves de sécurité des systèmes et services d'information pour la délivrance de l'autorisation d'exploitation nécessaire à la mise en service.
Service Desk	Le point de contact unique de l'entrepreneur entre lui-même et le Canada pour gérer le service COAS, offrant aux utilisateurs la possibilité de signaler des incidents et des demandes de service ainsi que de gérer les communications au jour le jour.
Abonné	L'Abonné est un individu ou un groupe d'individus disposant chacun d'un Compte Portail identifié au système par un Nom d'utilisateur et un Mot de Passe.
Localisateur de ressources uniformes (URL)	Chaîne de caractères définie par l'IETF RFC 3986 qui constitue une référence à une ressource. Dans la plupart des navigateurs web, l'URL d'une page web s'affiche en haut, dans une barre d'adresse. Un exemple d'URL typique serait "http://en.example.org".
Profil de l'utilisateur	Un profil utilisateur est un ensemble de paramètres et d'informations associés à un utilisateur. Il contient des informations essentielles qui sont utilisées pour identifier un individu.

Utilisateur	Un Utilisateur est une personne listée ou identifiée qui est autorisée à avoir un Compte de Portail de Services et à accéder à l'un des Services du COAS.
-------------	---

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

Ébauche de Document

Cette annexe contient une maquette de fichier EBDF pour aider le soumissionnaire à comprendre les exigences du fichier. Le soumissionnaire est encouragé à comprendre certaines cellules qui contiennent des calculs pour l'aider à comprendre les exigences du fichier pour l'intégration dans les systèmes canadiens.

L'EBDF sera lu par les systèmes internes de validation de la facturation du SSC et doit être en format CSV.

Les données de cet échantillon sont des données de test représentatives uniquement pour mettre en évidence les différents postes de facturation, les en-têtes de colonne, la syntaxe et le format des champs ainsi que certaines données fondamentales.

Les données, les calculs, la syntaxe et les champs sont uniquement représentatifs de la maquette pour aider à la création du format de fichier final du contractant qui doit être fourni dans le SRS.

Ébauche de Document

Type d'enregistrement	Date de la facture	Période de facturation	Identifiant du contrat au Canada	Contractant	Total des frais récurrents pour le mois	Total des frais non récurrents pour le mois	Total des frais d'utilisation	Total des frais hors taxes	Total des autres frais et crédits	Total des crédits de service	Montant total des paiements en retard	Montant total de la TPS	Montant total de la TVH	Montant total de la TVQ	Total des taxes	Montant total incluant les taxes
1	20211001	202109	2B0KBGCNT3	Contractor Compnay Name	0.00	194849.00	3732.53	198581.53	-1078.00	-247000.00	0.00	58.15	25191.94	39.36	25289.45	-24207.02

Type de renseignements	Numéro de rangée	Nom de compte de facturation du Client	Nom de facture	Période de facturation	Numéro de référence SPC	Version de SPC	SPC SigHe	Code du département	Département	Province responsable	Date de début de facturation	Date de fin de facturation	SCID	SCID Description	Qté	Frais récurrents	Total des frais récurrents	Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour la note	Total des crédits de service	Total des autres frais et crédits	Montant total de la TPS	Montant total de la TVH	Montant total de la TVO	Total des taxes	Montant total incluant les taxes			
	2	1	1234567890	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	AWHPPE	Audio Web Annual License cost per Active User:	10000.00		12300.00					1599.00		1599.00	13899.00		
	2	2	1234567891	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	AWRTTE	Real time translation (RTT) in both English and French	2000.00		2.34	4880.00					606.40		606.40	5288.40	
	2	3	1234567892	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SPD1	Service Portal Design Build Gate 1	1.00		56123.00	56123.00					7295.99		7295.99	63418.99	
	2	4	1234567893	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SPD2	Service Portal Design Build Gate 2	1.00		56123.00	56123.00					7295.99		7295.99	63418.99	
	2	5	1234567894	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SPD3	Service Portal Design Build Gate 3	1.00		56123.00	56123.00					7295.99		7295.99	63418.99	
	2	6	1234567895	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SPDExxx	Feature Change time price per full release cycle(s)	3.00		2500.00	1500.00					875.00		875.00	1475.00	
	2	7	1234567896	2377918	202109		102813	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SPDCExxx	Standard Change	2.00		1000.00	2000.00					260.00		260.00	2260.00	
	2	8	1234567897	2377918	202109		SLA credit note 123	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-MTRR-COAS	Service Credit Maximum Time to Restore the COAS 1st occurrence	4.00		8000.00		-20000.00						0.00	-20000.00	
	2	9	1234567897	2377918	202109		SLA credit note 124	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-MTRR-COAS	Service Credit Maximum Time to Restore the COAS 2nd occurrence	4.00		10000.00		-40000.00						0.00	-40000.00	
	2	10	1234567897	2377918	202109		SLA credit note 125	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-MTRR-COAS	Service Credit Maximum Time to Restore the COAS 3rd occurrence	4.00		15000.00		-60000.00						0.00	-60000.00	
	2	11	1234567897	2377918	202109		SLA credit note 126	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-MTRR-COAS	Service Credit Maximum Time to Restore the COAS additional 30 mins	4.00		10000.00		-40000.00						0.00	-40000.00	
	2	12	1234567898	2377918	202109		SLA credit note 127	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-MTRR-SP	Service Credit Maximum Time to Restore the Service Portal	1.00		10000.00		-10000.00						0.00	-10000.00	
	2	13	1234567898	2377918	202109		SLA credit note 128	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-MTRR-SP	Service Credit Maximum Time to Restore the Service Portal additional 30mins	5.00		18000.00		-60000.00						0.00	-60000.00	
	2	14	1234567899	2377918	202109		SLA credit note 129	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-BA	Service Credit Detailed Billing file accuracy, timing and format	6.00		10000.00		-40000.00						0.00	-40000.00	
	2	15	1234567900	2377918	202109		SLA credit note 130	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-CORRES	Service Credit Contractor Failure to Perform It's Responsibilities	7.00		10000.00		-7000.00						0.00	-7000.00	
	2	16	1234567901	2377918	202109		SLA credit note 131	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-OR	Service Credit Operational Readiness - SAGA Gate one time	1.00		20000.00		-20000.00						0.00	-20000.00	
	2	17	1234567901	2377918	202109		SLA credit note 132	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-OR	Service Credit Operational Readiness - SAGA Gate ongoing	5.00		20000.00		-10000.00						0.00	-10000.00	
	2	18	1234567901	2377918	202109		SLA credit note 133	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-OR	Service Credit Operational Readiness - Service Portal Gate one time	1.00		30000.00		-30000.00						0.00	-30000.00	
	2	19	1234567901	2377918	202109		SLA credit note 134	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-OR	Service Credit Operational Readiness - Service Portal Gate daily credit	5.00		20000.00		-10000.00						0.00	-10000.00	
	2	20	1234567901	2377918	202109		SLA credit note 135	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	SLT-OR	Service Credit Operational Readiness - COAS Services Gate ongoing	5.00		28000.00								0.00	-28000.00	
	2	21	1234567901	2377918	202109		Billing credit note 005	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	BL-CR	Billing OCAC Credit	1.00		231.00		-25000.00				-2512.00		-2512.00	-2512.00	
	2	22	1234567901	2377918	202109		Billing debit note 001	2	7	163	SSC	ON	2022114	2022114	BL-DB	Billing OCAC Debit	1.00		1234.00						1234.00		160.42		1394.42

Ébauche de Document

Type d'événement	Nom de la région	Façon de compter le nombre de contacts	Nom de la facture	Période de facturation	Code du département	Département	SCD	SCD Description	Port Start date / heure	Date et heure de discontinuité du port	Quantité de minutes de port	Identifiant de l'utilisateur	Identifiant de la conférence	Identifiant de la conférence	Date et heure de reprogrammation ou d'annulation	Date et heure demandée par SR	Heure de début prévue	Nom d'utilisateur de surveillance	Téléphone de réservation	Type d'appel	Tour de la conférence	Nombre d'épisodes à l'heure	Nombre d'épisodes en total	ports réservés	ports réels	Ports non utilisés	Pris d'utilisation	Total des frais d'utilisation pour le mois	pourcentage d'imposition	Montant total de la TPC	Montant total de la TPC	Montant total de la TPC	Total des taxes	Montant total incluant les taxes	
3	1	abonnement	NOV123	01-2022	34	TE	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Year 1	20220101 00:00:00	20220101 00:10:00	100	lva.lva@TE.ca	abc123-01	abc123-01	20211225 00:00:00	20220101 00:00:00	20220101 00:00:00	lva.lva@TE.ca	123-456-7890	Meeting Title 1	1	1				1.00	100.00	NE	0.15	0.15	100.15	0.15	100.15		
3	2	abonnement	NOV123	01-2022	35	TE	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Year 1	20220101 00:00:00	20220101 00:10:00	100	lva.lva@TE.ca	abc123-02	abc123-02	20211226 00:00:00	20220101 00:00:00	20220101 00:00:00	lva.lva@TE.ca	123-456-7891	Meeting Title 2	2	2				1.00	100.00	NE	0.15	100.15	0.15	100.15			
3	3	abonnement	NOV123	01-2022	53	CSG	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Year 3	20220104 00:00:00	20220103 00:12:00	100	lva.lva@CSG.ca	abc123-03	abc123-03	20211227 00:00:00	20220103 00:00:00	20220103 00:00:00	lva.lva@CSG.ca	123-456-7892	Meeting Title 3	3	3				1.10	110.00	NE	0.05	110.05	0.05	110.05			
3	4	abonnement	NOV123	01-2022	17	TELECOM	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Year 4	20220104 00:00:00	20220104 00:00:00	100	lva.lva@TELECOM.ca	abc123-04	abc123-04	20211228 00:00:00	20220104 00:00:00	20220104 00:00:00	lva.lva@TELECOM.ca	123-456-7893	Meeting Title 4	4	4				1.10	110.00	NE	0.15	110.15	0.15	110.15			
3	5	abonnement	NOV123	01-2022	54	SHUEN	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Option Year 5	20220106 00:00:00	20220106 00:10:00	104	lva.lva@SHUEN.ca	abc123-05	abc123-05	20211229 00:00:00	20220106 00:00:00	20220106 00:00:00	lva.lva@SHUEN.ca	123-456-7894	Meeting Title 5	5	5				1.20	120.00	OC	8.32	128.32	8.32	128.32			
3	6	abonnement	NOV123	01-2022	38	WFC	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Option Year 6	20220108 00:00:00	20220108 00:10:00	100	lva.lva@WFC.ca	abc123-06	abc123-06	20211230 00:00:00	20220108 00:00:00	20220108 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7895	Meeting Title 6	6	6				1.20	120.00	OC	0.13	120.13	0.13	120.13			
3	7	abonnement	NOV123	01-2022	40	CTA	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Option Year 7	20220107 00:00:00	20220107 00:10:00	106	lva.lva@CTA.ca	abc123-07	abc123-07	20211231 00:00:00	20220107 00:00:00	20220107 00:00:00	lva.lva@CTA.ca	123-456-7896	Meeting Title 7	7	7				1.34	134.00	MB	7.10	141.10	7.10	141.10			
3	8	abonnement	NOV123	01-2022	61	SHUEN	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Option Year 8	20220108 00:00:00	20220108 00:10:00	102	lva.lva@SHUEN.ca	abc123-08	abc123-08	20220101 00:00:00	20220108 00:00:00	20220108 00:00:00	lva.lva@SHUEN.ca	123-456-7897	Meeting Title 8	8	8				1.41	141.00	SE	7.83	148.83	7.83	148.83			
3	9	abonnement	NOV123	01-2022	42	CRNAL	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Option Year 9	20220109 00:00:00	20220109 00:10:00	108	lva.lva@CRNAL.ca	abc123-09	abc123-09	20220102 00:00:00	20220109 00:00:00	20220109 00:00:00	lva.lva@CRNAL.ca	123-456-7898	Meeting Title 9	9	9				1.48	148.00	AD	8.05	156.05	8.05	156.05			
3	10	abonnement	NOV123	01-2022	41	CSG	QASCT10	QAS Price per minute per active port FGWID - Option Year 10	20220110 00:00:00	20220110 00:10:00	108	lva.lva@CSG.ca	abc123-10	abc123-10	20220103 00:00:00	20220110 00:00:00	20220110 00:00:00	lva.lva@CSG.ca	123-456-7899	Meeting Title 10	10	10				1.50	150.00	BC	8.45	158.45	8.45	158.45			
3	11	abonnement	NOV123	01-2022	44	WFC	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Year 1	20220111 00:00:00	20220111 00:10:00	110	lva.lva@WFC.ca	abc123-11	abc123-11	20220104 00:00:00	20220111 00:00:00	20220111 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7900	Meeting Title 11	11	11				1.60	160.00	NE	0.05	160.05	0.05	160.05			
3	12	abonnement	NOV123	01-2022	56	TELECOM	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Year 2	20220112 00:00:00	20220112 00:10:00	111	lva.lva@TELECOM.ca	abc123-12	abc123-12	20220105 00:00:00	20220112 00:00:00	20220112 00:00:00	lva.lva@TELECOM.ca	123-456-7901	Meeting Title 12	12	12				1.60	160.00	NE	0.15	160.15	0.15	160.15			
3	13	abonnement	NOV123	01-2022	46	WFC	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Year 3	20220113 00:00:00	20220113 00:10:00	112	lva.lva@WFC.ca	abc123-13	abc123-13	20220106 00:00:00	20220113 00:00:00	20220113 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7902	Meeting Title 13	13	13				1.60	160.00	NE	0.05	160.05	0.05	160.05			
3	14	abonnement	NOV123	01-2022	47	CSG	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Year 4	20220114 00:00:00	20220114 00:10:00	113	lva.lva@CSG.ca	abc123-14	abc123-14	20220107 00:00:00	20220114 00:00:00	20220114 00:00:00	lva.lva@CSG.ca	123-456-7903	Meeting Title 14	14	14				1.60	160.00	NE	0.15	160.15	0.15	160.15			
3	15	abonnement	NOV123	01-2022	57	WFC	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Option Year 5	20220115 00:00:00	20220115 00:10:00	114	lva.lva@WFC.ca	abc123-15	abc123-15	20220108 00:00:00	20220115 00:00:00	20220115 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7904	Meeting Title 15	15	15				1.60	160.00	NE	0.05	160.05	0.05	160.05			
3	16	abonnement	NOV123	01-2022	53	CSG	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Option Year 6	20220116 00:00:00	20220116 00:10:00	115	lva.lva@CSG.ca	abc123-16	abc123-16	20220109 00:00:00	20220116 00:00:00	20220116 00:00:00	lva.lva@CSG.ca	123-456-7905	Meeting Title 16	16	16				1.60	160.00	NE	0.05	160.05	0.05	160.05			
3	17	abonnement	NOV123	01-2022	50	WFC	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Option Year 7	20220117 00:00:00	20220117 00:10:00	116	lva.lva@WFC.ca	abc123-17	abc123-17	20220110 00:00:00	20220117 00:00:00	20220117 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7906	Meeting Title 17	17	17				1.60	160.00	NE	0.15	160.15	0.15	160.15			
3	18	abonnement	NOV123	01-2022	51	FJA	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Option Year 8	20220118 00:00:00	20220118 00:10:00	117	lva.lva@FJA.ca	abc123-18	abc123-18	20220111 00:00:00	20220118 00:00:00	20220118 00:00:00	lva.lva@FJA.ca	123-456-7907	Meeting Title 18	18	18				1.60	160.00	OC	13.41	173.41	13.41	173.41			
3	19	abonnement	NOV123	01-2022	52	CSG	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Option Year 9	20220119 00:00:00	20220119 00:10:00	118	lva.lva@CSG.ca	abc123-19	abc123-19	20220112 00:00:00	20220119 00:00:00	20220119 00:00:00	lva.lva@CSG.ca	123-456-7908	Meeting Title 19	19	19				1.60	160.00	OC	0.13	160.13	0.13	160.13			
3	20	abonnement	NOV123	01-2022	53	CSG	QASCT10	QAS Price per minute per active port non-FGWID - Option Year 10	20220120 00:00:00	20220120 00:10:00	119	lva.lva@CSG.ca	abc123-20	abc123-20	20220113 00:00:00	20220120 00:00:00	20220120 00:00:00	lva.lva@CSG.ca	123-456-7909	Meeting Title 20	20	20				1.60	160.00	OC	15.04	175.04	15.04	175.04			
3	21	abonnement	NOV123	01-2022	54	SHUEN	QASCT10	Emergency Conference Type 1 (Phoneline Interference - 24 hrs per conference)	20220121 00:00:00	20220121 00:10:00		lva.lva@SHUEN.ca	abc123-21	abc123-21	20220114 00:00:00	20220121 00:00:00	20220121 00:00:00	lva.lva@SHUEN.ca	123-456-7910	Meeting Title 21	21	21				2.00	2.00	SE	0.10	2.10	0.10	2.10			
3	22	abonnement	NOV123	01-2022	57	WFC	QASCT10	Emergency Conference Type 2 (Phoneline Interference - 30 minutes before start)	20220122 00:00:00	20220122 00:10:00		lva.lva@WFC.ca	abc123-22	abc123-22	20220115 00:00:00	20220122 00:00:00	20220122 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7911	Meeting Title 22	22	22				3.00	3.00	AD	0.05	3.05	0.05	3.05			
3	23	abonnement	NOV123	01-2022	56	TELECOM	QASCT10	Emergency Conference Type 3 (Phoneline Interference - 15 minutes before start)	20220123 00:00:00	20220123 00:10:00		lva.lva@TELECOM.ca	abc123-23	abc123-23	20220116 00:00:00	20220123 00:00:00	20220123 00:00:00	lva.lva@TELECOM.ca	123-456-7912	Meeting Title 23	23	23				4.00	4.00	BC	0.20	4.20	0.20	4.20			
3	24	abonnement	NOV123	01-2022	61	WFC	QASCT10	Unsubscribed Port Fee - 10% (Per line per port)	20220124 00:00:00	20220124 00:10:00		lva.lva@WFC.ca	abc123-24	abc123-24	20220117 00:00:00	20220124 00:00:00	20220124 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7913	Meeting Title 24	24	24	30	30	1	0.00	0.00	NE	0.05	0.05	0.05	0.05			
3	25	abonnement	NOV123	01-2022	61	WFC	QASCT10	Unsubscribed Port Fee - 10% (Per line per port)	20220124 00:00:00	20220124 00:10:00		lva.lva@WFC.ca	abc123-24	abc123-24	20220118 00:00:00	20220124 00:00:00	20220124 00:00:00	lva.lva@WFC.ca	123-456-7914	Meeting Title 25	24	24	30	30	1	0.00	0.00	NE	0.05	0.05	0.05	0.05			

Ébauche de Document

deptID	deptLegalTitleEn	deptLegalTitleFr	deptApplied NameEn	deptApplied NameFr	deptAccEn	deptAccFr	deptSSCPartner	deptSSCCient
1	Department of Agriculture and Agri-Food	Ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire	Agriculture et Agroalimentaire	Agriculture et Agroalimentaire	AAC	AAC		0
2	Office of the Auditor General	Bureau du vérificateur général	Office of the Auditor General	Office of the Auditor General	AVG	AVG		0
4	Public Service Commission	Commission de la fonction publique	Public Service Commission	Public Service Commission	PSC	PSC		0
5	Department of Foreign Affairs, Trade and Development	Ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement	Global Affairs	Global Affairs	GAC	GAC		0
6	Department of Finance	Ministère des Finances	Department of Finance	Department of Finance	FIN	FIN		0
7	Department of the Environment	Ministère de l'Environnement	Environment	Environment	ECCC	ECCC		0
8	Office of the Governor General's Secretary	Bureau du secrétaire du gouverneur général	Office of the Governor General's Secretary	Office of the Governor General's Secretary	SGSG	SGSG		0
9	Senate of Canada	Le Sénat du Canada	Senate	Senate	SOE	SOE		0
11	Office of the Superintendent of Financial Institutions	Bureau du surintendant des institutions financières	Office of the Superintendent of Financial Institutions	Office of the Superintendent of Financial Institutions	SIFI	SIFI		0
12	Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec	Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	Canada Ecor	Canada Ecor	DEC	DEC		0
13	Department of Justice	Ministère de la Justice	Department of Justice	Department of Justice	JUS	JUS		0
14	Department of Employment and Social Development	Ministère de l'Emploi et du Développement social	Employment, Emapki et Dév. ESOC	Employment, Emapki et Dév. ESOC	ESOC	ESOC		0
15	Office of the Chief Electoral Officer	Bureau du directeur général des élections	Elections Can	Elections Can	elections	elections		0
16	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	CRTC	CRTC		0
17	Library of Parliament	Bibliothèque du Parlement	Bibliothèque du Parlement	Bibliothèque du Parlement	BLD	BLD		0
18	Department of National Defence	Ministère de la Défense nationale	National Defe	National Defe	MDN	MDN		0
19	Office of the Director of Public Prosecutions	Bureau du directeur des poursuites pénales	Public Prosec	Public Prosec	PPSC	PPSC		0
21	Department of Veterans Affairs	Ministère des Anciens Combattants	Veterans Affa	Veterans Affa	VAC	VAC		0
22	Department of Health	Ministère de la Santé	Health Canca	Health Canca	SC	SC		0
23	Atlantic Canada Opportunities Agency	Agence de promotion économique du Canada atlantique	Atlantic Canada Opportunities Agency	Atlantic Canada Opportunities Agency	ACOA	APECA		0
24	International Joint Commission (Canadian Section)	Commission mixte internationale (section canadienne)	Commission mixte internationale (section canadienne)	Commission mixte internationale (section canadienne)				0
25	Privy Council Office	Bureau du Conseil privé	Privy Council	Privy Council	PCO	PCO		0
27	Natural Sciences and Engineering Research Council	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	Natural Scienc	Natural Scienc	CRSNG	CRSNG		0
30	Royal Canadian Mounted Police	Gendarmerie royale du Canada	RCMP	RCMP	RCMP	RCMP		0
32	Immigration and Refugee Board	Commission de l'immigration et du statut de réfugié	Immigration & IRB	Immigration & IRB	IRB	IRB		0
33	Department of Industry	Ministère de l'Industrie	Innovation, S	Innovation, S	ISED	ISED		0
34	Department of Transport	Ministère des Transports	Transport Can	Transport Can	TC	TC		0
35	National Research Council of Canada	Conseil national de recherches du Canada	National Res	National Res	NRCC	NRCC		0
37	Téléfilm Canada	Téléfilm Canada	TELECAN	TELECAN	TELECAN	TELECAN		0
38	Canada Border Services Agency (Administered Activities)	Agence des services frontaliers du Canada (activités administrées)	Canada Bord	Canada Bord	ASFC	ASFC		0
39	National Film Board	Office national du film	NFB	NFB	ONF	ONF		0
40	Canadian Transportation Agency	Office des transports du Canada	Canadian Tra	Canadian Tra	CTA	OTC		0
41	Department of Natural Resources	Ministère des Ressources naturelles	Natural Reso	Natural Reso	NRCan	NRCan		0
42	Department of Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs	Ministère des Relations Couronne-Autochtones et des Affaires du Nord	Crown-Indig	Crown-Indig	IRAC	IRAC		0
43	Canadian Intergovernmental Conference Secretariat	Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes	CICS	CICS	SCIC	SCIC		0
44	Department of Western Economic Diversification	Ministère de la Diversification de l'économie de l'ouest	Western Eco	Western Eco	WD	DEO		0
45	Office of the Public Security Integrity Commissioner	Commission canadienne de sûreté nucléaire	Canadian Nu	Canadian Nu	CNSC	CNSC		0
47	Canadian Nuclear Safety Commission	Commission canadienne de sûreté nucléaire	Canadian Nu	Canadian Nu	CNSC	CNSC		0
50	Department of Citizenship and Immigration	Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration	Immigration,	Immigration,	IRCC	IRCC		0
51	Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs	Bureau du commissaire à la magistrature fédérale	Office of the C	Office of the C	FJA	CMF		0
52	Canada School of Public Service	École de la fonction publique du Canada	Service correct	Service correct	CSPS	EFPC		0
53	Correctional Service of Canada	Service correctionnel du Canada	Correctional	Correctional	CSC	SCC		0
54	Statistics Canada	Statistique Canada	Statistique Ca	Statistique Ca	StatCan	StatCan		0
56	Treasury Board Secretariat	Secrétariat du Conseil du Trésor	Statistique Ca	Statistique Ca	StatCan	StatCan		0
57	Parole Board of Canada	Financement agricole Canada	Parole Board	Parole Board	PBC	CLCC		0
61	Canadian Institutes of Health Research	Instituts de recherche en santé du Canada	CIHR	CIHR	IRSC	IRSC		0
62	Federal Economic Development Agency for Southern Ontario	Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario	Federal Econ	Federal Econ	FedDev Onta	FedDev Onta		0
63	Social Sciences and Humanities Research Council	Conseil de recherches en sciences humaines	Social Scienc	Social Scienc	SSHRC	CRSH		0
66	Northern Pipeline Agency	Administration du pipeline du Nord	Northern Pip	Northern Pip	NPA	APN		0
67	House of Commons	Chambres des communes	HCC	HCC	COC	COC		0
75	Canadian Human Rights Commission	Commission canadienne des droits de la personne	CHRC	CHRC	CHRC	CCDP		0
76	Office of the Commissioner of Official Languages	Commissariat aux langues officielles	OCOL	OCOL	CLO	CLO		0
78	Agence canadienne de développement économique du Nord	Agence canadienne de développement économique du Nord	Canadian No	Canadian No	CanNor	CanNor		0
79	Payroll System General Ledger	Grand livre général du système de la paie	Registrier of	Registrier of	CanNor	CanNor		0
80	Registrar of the Supreme Court of Canada and that portion of the federal public administration	Registrier de la Cour suprême du Canada et de la section de la fonction publique fédérale	Registrar of	Registrar of	CSC	CSC		0
85	Canada Border Services Agency	Agence des services frontaliers du Canada	Canada Bord	Canada Bord	ASFC	ASFC		0
86	Department of Fisheries and Oceans	Ministère des Pêches et des Océans	Fisheries anc	Fisheries anc	CSFO	MPO		0
87	Public Service Superannuation	Pension de retraite de la fonction publique	Public Secur	Public Secur	PS	SP		0
88	Department of Public Safety and Emergency Preparedness	Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	Public Safety	Public Safety	SP	SP		0
91	Canada Mortgage and Housing Corporation	Société canadienne d'hypothèques et de logement	Canada Mort	Canada Mort	CMHC	SCHL		0
95	Canadian Security Intelligence Service	Service canadien du renseignement de sécurité	Canadian Sec	Canadian Sec	CSIS	SCRS		0
98	Office of the Information and Privacy Commissioners of Canada	Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée au Canada	OIC	OIC	CI	CI		0
99	Receiver General	Receveur général	OIC	OIC	CI	CI		0
100	Canadian Centre for Occupational Health and Safety	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	CCFA	CCFA	CADC	CADC		0
101	Canadian Transportation Accident Investigation and Safety Board	Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport	Transportatio	Transportatio	TSB	BST		0
102	The National Battlefields Commission	Commission des champs de bataille nationaux	The National	The National	CCNB	CCNB		0
103	National Security and Intelligence Review Agency Secretariat	Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité	Security Intel	Security Intel	CSIR	OSNRR		0
109	Patented Medicine Prices Review Board	Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés	Patented Med	Patented Med	PMRBB	CEPMB		0
116	Copyright Board	Commission du droit d'auteur	Copyright Bo	Copyright Bo	CB	CDR		0
119	Canadian Space Agency	Agence spatiale canadienne	Canadian Spa	Canadian Spa	CSA	ASC		0
122	Canada Revenue Agency (Administered Activities)	Agence de revenu du Canada (activités administrées)	Exportation et	Exportation et	EDC	EDC		0
123	Export Development Canada	Exportation et développement Canada	Export Deve	Export Deve	EDC	EDC		0
124	Parcs Canada Agency	Parcs Canada	Parcs Canca	Parcs Canca	PC	PC		0
127	Department of Public Works and Government Services	Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux	Public Serv	Public Serv	SPSC	SPAC		0
130	Canada Revenue Agency	Agence de revenu du Canada	CRA	CRA	ARC	ARC		0
133	Canadian Grain Commission	Commission canadienne des grains	CCG	CCG	CCG	CCG		0
134	Canadian Dairy Commission	Commission canadienne du lait	Canadian Da	Canadian Da	CDC	CCL		0
135	Department of Canadian Heritage	Ministère du Patrimoine canadien	Canadian He	Canadian He	PCH	PCH		0
138	Canadian Food Inspection Agency	Agence canadienne d'inspection des aliments	Canadian Fo	Canadian Fo	CFIA	ACIA		0
137	Military Police Complaints Commission	Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire	Military Pol	Military Pol	MPCC	CPMP		0
138	Military Grievances External Review Committee	Comité externe d'examen des griefs militaires	Military Griev	Military Griev	MGERC	CEEMG		0
139	Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	Financial Tra	Financial Tra	FINTRAC	CANAFE		0
141	Financial Consumer Agency of Canada	Agence de la consommation en matière financière du Canada	Financial Con	Financial Con	FCAC	ACFC		0
142	Office of Infrastructure Canada	Bureau de l'infrastructure du Canada	Infrastructur	Infrastructur	INFC	INFC		0
144	Courts Administration Service	Service administratif des tribunaux judiciaires	Courts Adm	Courts Adm	CAS	SATJ		0
145	Library and Archives of Canada	Bibliothèque et Archives du Canada	Library and A	Library and A	LAC	BAC		0
147	Office of the Conflict of Interest and Ethics Commissioner	Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique	Public Health	Public Health	PHAC	CIEC		0
148	Public Health Agency of Canada	Agence de la santé publique du Canada	Public Health	Public Health	PHAC	ASPC		0
151	Office of the Senate Ethics Officer	Bureau du conseiller sénatorial en éthique	Office of the	Office of the	OEL	CAL		0
154	Office of the Commissioner of Lobbying	Commissariat au lobbying	Office of the	Office of the	OCL	CAL		0
163	Shared Services Canada	Services partagés Canada	Shared Serv	Shared Serv	SSC	SPC		0
165	Communications Security Establishment	Centre de la sécurité des télécommunications	Communicati	Communicati	CSTC	CSTC		0
170	Administrative Tribunals Support Service of Canada	Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs	Administrati	Administrati	CSAT	SCDATA		0
171	Canadian High Arctic Research Station	Station canadienne de recherche dans l'Extrême-Arctique	Polar Knowle	Polar Knowle	PSR	POLAR		0
176	Parliamentary Protective Service	Service de protection parlementaire	PSB	PSB	SPS	SPS		0
180	Invest in Canada Hub	Investir au Canada	Invest in Can	Invest in Can	IC	IC		0
183	Office of the Parliamentary Budget Officer	Bureau du directeur parlementaire du budget	Parliamentary	Parliamentary	PBO	PBO		0
189	Department for Women and Gender Equality	Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres	Women and	Women and	WAGE	FECC		0
191	Department of Indigenous Services	Ministère des Services aux Autochtones	Indigenous	Indigenous	ISC	SAC		0
192	Secretary of the National Security and Intelligence Committee of Parliamentarians	Secrétariat du Comité des parlementaires sur la sécurité et sur le renseignement	Secretariat of	Secretariat of	SNISPC	SCPSNR		0
193	Leaders' Debates Commission	Commission des débats des chefs	Canada Ener	Canada Ener	CEC	RECS		0
195	Canadian Energy Regulator	Régie canadienne de l'énergie	Canada Ener	Canada Ener	ERC	RECS		0
197	Office of the Intelligence Commissioner	Bureau du commissaire au renseignement	Accessibili	Accessibili	ASC	NAC		0
199	Canadian Accessibility Standards Development Organization	Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité	Accessibili	Accessibili	ASC	NAC		0
998	Test Department	Test Department	Test Departm	Test Departm	TEST	TEST		0
999	Test Department	Test Department	Test Departm	Test Departm	TEST	TEST		0
801001	Canadian Pari Mutual Agency	Agence canadienne du pari mutuel	CPMA	CPMA	ACPM	ACPM		0
801005	Canadian Commercial Corporation	Corporation commerciale canadienne	Canadian Co	Canadian Co	CCC	CCC		0
801008	Royal Canadian Mint	Monnaie royale canadienne	MINT	MINT	MONNAIE	MONNAIE		0
801007	Impact Assessment Agency of Canada	Agence canadienne d'évaluation d'impact	Impact Asses	Impact Asses	IACC	AEIC		0
801013	Supreme Court of Canada	Cours suprême du Canada	SCC	SCC	CSC	CSC		0
801018	Defence Research and Development Canada	Recherche et développement pour la Défense Canada	DRDC	DRDC	RDDC	RDDC		0
801025	Office of the Prime Minister	Cabinet du Premier Ministre	PMO	PMO	CMP	CMP		0
801033	Standards Council of Canada	Conseil canadien des normes	SCC	SCC	CCN	CCN		0
801034	Atlantic Pilotage Authority Canada	Administration de pilotage de l'Atlantique Canada	Atlantic Pilot	Atlantic Pilot	APA	APA		0
801041	Atomic Energy of Canada Limited	Energie atomique du Canada, Limitée	AECCL	AECCL	EAEL	EAEL		0
801050	Passport Canada	Passport Canada	PPTC	PPTC	PPIC	PPIC		0
801053	Office of the Correctional Investigator of Canada	Bureau de l'enquêteur correctionnel du Canada	The Correcti	The Correcti	OIC	BECC		0
801086	Freshwater Fish Market Corporation	Office de commercialisation du poisson d'eau douce	Freshwater F	Freshwater F	FFMC	CCPED		0
801088	Civilian Review and Complaints Commission for the Royal Canadian Mounted Police	Commission civile d'examen et de traitement des plaintes	Civilian Rev	Civilian Rev	CRCC	CCETP		0
801127	Canada Post Corporation	Société Postes Canada	Canada Post	Canada Post	CPC	SCP		0
801130	Taxpayers Ombudsman (Office of the)	Bureau de l'ombudsman des contribuables	OTO	OTO	BOC	BOC		0
801135	Canada Council for the Arts	Conseil des arts du Canada	CCAC	CCAC	BOC	BOC		0
801142	Windsor Detroit Bridge Authority	Autorité du pont Windsor-Détroit	Windsor Detr	Windsor Detr	WDBA	AFWD		0
801165	Office of the Communications Security Establishment Commissioner	Bureau du Commissaire du Centre de la sécurité des télécommunications	Office of the	Office of the	CCSEC	BCCSTO		0
802001	Farm Credit Canada	Financement Agricole Canada	FCC	FCC	FAC	FAC		0
802005	Business Development Bank of Canada	Banque de développement du Canada	Business Dev	Business Dev	BDC	BDC		0
802006	Bank of Canada	Banque du Canada	Bank of Cana	Bank of Cana	BOC	BOC		0
802018	Defence Construction (1951) Limited	Construction de défense (1951) Limitée	Defence Con	Defence Con	DDC	DDC		0
802025	Democratic Institutions	Institutions démocratiques	Democrat	Democrat	DI	DI		0
802033	Canadian Tourism Commission	Commission canadienne du tourisme	Destinatio	Destinatio	CTC	DC		0
802034	Canadian Air Transport Security Authority	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	Canadian Air	Canadian Air	ATA	CASTA		0
802086	Royal Canadian Mounted Police External Review Committee	Comité externe d'examen de la Gendarmerie royale du Canada	RCMP Exter	RCMP Exter	ERC	CEE		0
802127	Office of Procurement	Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement	OP	OP	OP	OP		0
802135	Canadian Race Relations Foundation	Fondation canadienne des relations raciales	CRRF	CRRF	FRRC	FRRC		0
803006	Canada Deposit Insurance Corporation	Société d'assurance-dépôts du Canada	Canada Dep	Canada Dep	CDIC	SADC		0
803025	Leader of the Opposition in the House of Commons	Leader du gouvernement à la Chambre des communes	LDHC	LDHC	LDHC	LDHC		0
803033	Communications Research Centre Canada	Centre de recherches sur les communications Canada	CRCC	CRCC	CRCC	CRCC		0
803034	The Federal Bridge Corporation Limited	La Société des ponts fédéraux Limitée	Federal Bridg	Federal Bridg	SPL	SPFL		0
803127	Canada Lands Company Limited	Société immobilière du Canada Limitée	CLCL	CLCL	SLCL	SLCL		0
803135	National Gallery of Canada	Musée des beaux-arts du Canada	MBCA					

Ébauche de Document

Le contractant doit fournir une facture récapitulative imprimable dans un format non modifiable (par exemple, pdf) qui doit, au minimum, inclure les éléments suivants :

Nom du compte

Numéro de contrat

Nom du compte GOC - Service partagé Canada

Numéro de contrat

Numéro de référence du client

Numéro d'entreprise d'approvisionnement

Date du relevé

Numéro de compte

Numéro de facture

Date d'échéance de la facture 30 jours après l'acceptation

Période de facturation

Paiements

Montant précédent rejeté

Sous-total

Total des frais mensuels

Total des frais non récurrents pour le mois

Total des crédits de service

TPS

TVH

TVQ

Total des taxes

Montant total mensuel

Montant total dû

Numéro d'inscription à la TPS/TVH

Numéro d'inscription à la TVQ

Coordonnées de l'entrepreneur pour les questions de facturation

Coordonnées de l'entrepreneur pour les comptes payables

Ébauche de Document

Exigence de sécurité ID	Exigence de sécurité	Sous-ID	Famille	Nom	Exigence de sécurité	Contrôle ITSG-33 connexe
SR-1			AC	GESTION DES COMPTES	<p>Les rôles et les permissions dans le portail de services doivent être attribués uniquement par le rôle de DA et le contractant doit s'assurer de ce qui suit :</p> <p>a) établir les conditions d'appartenance aux rôles ;</p> <p>b) informer l'AN lorsque :</p> <p>i) les comptes ne sont plus nécessaires</p> <p>ii) les utilisateurs sont réliés ou transférés</p> <p>iii) l'utilisation du service ou le besoin de savoir change ;</p>	AC-2
SR-2			AC	GESTION DES COMPTES	<p>Les autorisations relatives aux documents et aux dossiers dans le SGD ne doivent être attribuées que par le rôle d'AT et l'entrepreneur doit s'assurer de ce qui suit :</p> <p>a) établir les conditions d'accès aux fichiers et aux dossiers ;</p> <p>b) informer l'AN lorsque :</p> <p>i) les permissions ne sont plus nécessaires ;</p> <p>ii) les utilisateurs sont licenciés ou transférés</p> <p>iii) l'utilisation du service ou le besoin de savoir change ;</p>	AC-2
SR-3			AC	L'APPLICATION DES RÈGLES D'ACCÈS	<p>L'entrepreneur doit appliquer les autorisations approuvées pour l'accès aux données SCAO et aux composants du système SCAO et restreindre et minimiser l'accès uniquement aux administrateurs de services ayant un besoin explicite de connaître l'accès. Les administrateurs de services SCAO doivent utiliser une authentification multifactorielle.</p>	AC-3
SR-4			AC	L'APPLICATION DES RÈGLES D'ACCÈS	<p>Les comptes Service Portal doivent s'assurer qu'un filtre de domaine est appliqué à l'auto-enregistrement du compte afin de n'autoriser que les domaines autorisés par l'AT.</p>	AC-3
SR-5			AC	LA SÉPARATION DES TÂCHES	<p>Le contractant doit appliquer la séparation des tâches par le biais des rôles tels que définis à l'annexe A.</p>	AC-5
SR-6	SR-6 (a)		AC	NOTIFICATION D'UTILISATION DU SYSTÈME	<p>Le service d'audioconférence présente aux participants qui se joignent à une audioconférence un message spécifié par le Canada.</p>	AC-8
	SR-6 (b)		AC		<p>Le service de conférence Web affichera aux participants qui se joignent à une conférence Web un message spécifié par le Canada.</p>	AC-8
SR-7	SR-7 (a)		AC	L'UTILISATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNES	<p>Si un tiers ou un Système d'Information Externe nécessite un accès aux Données SCAO, l'Entrepreneur doit :</p> <p>a) établir des modalités et des conditions, conformes à toute relation de confiance établie avec d'autres organisations possédant, exploitant et/ou conservant les Données SCAO ;</p> <p>b) ne doit permettre qu'aux personnes autorisées d'utiliser le système d'information externe pour accéder aux données du SACO ;</p> <p>c) doit fournir au Canada la liste de toutes les données du SACO qui seront partagées avec des systèmes d'information tiers ou externes ; et</p> <p>d) l'entrepreneur doit fournir des preuves suffisantes que le tiers ou le système d'information externe respecte les exigences du Canada en matière de sécurité.</p> <p>e) l'entrepreneur doit obtenir l'approbation du Canada pour l'utilisation des systèmes d'information externes avant que les données de production ne soient partagées avec un tiers.</p>	AC-20

Ébauche de Document

SR-7 (b)	AU	ÉVÉNEMENTS VÉRIFIABLES	Les composants du système SCAO doivent consigner, détecter dans un format standard et enregistrer dans une piste d'audit à l'échelle du système horodatée, les événements suivants : a) actions effectuées par les utilisateurs et les services homologues accédant aux applications ; b) modification ou suppression de données SCAO ; c) les informations associées à l'ouverture de session d) les informations liées aux sessions de communication et aux points de terminaison associés ; e) les événements identifiant les connexions (ou les tentatives de connexion) aux services SCAO ; f) la réussite ou l'échec de l'authentification ; g) la création, la modification, la suspension, la résiliation et la suppression de comptes ; h) les tentatives d'ouverture de session qui dépassent 10 tentatives ; et i) la fin des sessions de communication autorisées après une période déterminée d'inactivité.	AU-2	
SR-8	AU	CONTENU DES DOSSIERS D'AUDIT	Les dossiers d'audit du SCAO doivent comprendre : a) la description de l'événement d'audit survenu ; b) le moment (date et heure) où l'événement d'audit s'est produit ; e) la valeur précédente et la valeur modifiée des données altérées/effacées ; et f) l'identité de l'utilisateur associé à l'événement d'audit.	AU-3	
SR-9	AU	CONSERVATION DES DOSSIERS D'AUDIT	Le contractant doit conserver les dossiers d'audit du SCAO pendant une année civile.	AU-11	
SR-10	SR-10 (a)	CA	PLAN PLAN D'ACTION ET D'ÉTAPES	L'entrepreneur doit élaborer un plan d'actions et de jalons dans les 20 SMTD d'une demande du Canada après l'acceptation du livrable de l'état de préparation du service, qui : a) documente les mesures correctives prévues par l'entrepreneur pour corriger les vulnérabilités et les lacunes en matière de sécurité identifiées au cours de l'évaluation de la sécurité et dans tout rapport ultérieur SOC2 de type II ou dans la recertification ISO ; ; b) comprend un calendrier de projet pour la réalisation des mesures correctives ; et c) est approuvé par le Canada.	CA-5
	SR10 (b)	CA		Le contractant doit mettre à jour le plan d'actions et les jalons en fonction des résultats des évaluations de la sécurité, des analyses de l'impact sur la sécurité et des activités de surveillance de la sécurité menées par le contractant.	CA-5
	SR-10 (c)	CA		Le contractant doit mettre à jour le plan d'actions et les jalons en fonction des résultats des évaluations de la sécurité, des analyses de l'impact sur la sécurité et des activités de surveillance de la sécurité menées par le contractant.	CA-5
SR-11		CM	GESTION DE LA CONFIGURATION	Tous les composants matériels et logiciels du service doivent être enregistrés dans une base de données de gestion de la configuration (CMDB) en tant qu'éléments de configuration (CI).	CM-2
SR-12	SR-12 (a)	CM	ANALYSE DE L'IMPACT SUR LA SÉCURITÉ	Le contractant doit s'assurer que toutes les modifications apportées au service sont testées dans un environnement de pré-production avant d'être déployées dans l'environnement de production.	CM-4
	SR-12 (b)	CM		L'entrepreneur doit tester les fonctions de sécurité après un changement dans un environnement de pré-production pour vérifier que les fonctions de sécurité sont mises en œuvre correctement, fonctionnent comme prévu et produisent le résultat souhaité.	CM-4
SR-13		CM	MOINS DE FONCTIONNALITÉ	Le contractant doit s'assurer que les composants du système SCAO sont installés et maintenus dans une configuration renforcée en matière de sécurité.	CM-7
SR-14		CP	PLAN D'URGENCE	Le contractant doit fournir un service d'assistance 7/24/365 si le portail de services est indisponible pour les éléments suivants : a) Ouvrir des incidents ; b) Créer, modifier ou annuler des audioconférences / conférences Web ; et c) Créer, modifier ou annuler des demandes de service	CP-2

Ébauche de Document

SR-15		CP	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	L'entrepreneur doit mettre en place des sauvegardes des données du portail de service et des composants du système SCAO afin de soutenir la récupération en cas de défaillance du service.	CP-9
SR-16		CP	RÉCUPÉRATION ET RECONSTITUTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION	Le contractant doit assurer la récupération et la reconstitution du service à partir d'une sauvegarde vers un état opérationnel connu après une perturbation, une compromission ou une défaillance, conformément aux normes SLT-MTTR-SCAO et SLT-MTTR-SP.	CP-10
SR-17		IA	IDENTIFICATION ET AUTHENTIFICATION (UTILISATEURS ORGANISATIONNELS)	Les participants aux services doivent être identifiés de manière unique lorsqu'ils accèdent aux services SCAO.	IA-2
SR-18		IA	GESTION DES IDENTIFIANTS	Le contractant doit : a) identifier les titulaires de compte par leur adresse électronique unique ; et b) les adresses électroniques doivent être uniques par titulaire de compte ;	IA-4
SR-19	SR-19 (a)		GESTION DES AUTHENTICATEURS	Les participants aux services SCAO doivent être authentifiés par l'adresse électronique fournie dans la réservation.	IA-5
	SR-19 (b)			Le contractant doit authentifier les adresses électroniques des titulaires de compte (par exemple, le courriel de confirmation).	IA-5
	SR-19 (c)			L'entrepreneur doit appliquer les processus de mot de passe suivants pour les comptes des composantes du système SCAO : a) les mots de passe temporaires initiaux sont modifiés lors de la première connexion ; b) le mot de passe répond à tous les critères suivants : i) contenir au moins 8 caractères ; ii) ne peut pas réutiliser le même mot de passe pendant 4 itérations ; iii) contient au moins trois des quatre groupes de caractères suivants : A) caractères majuscules anglais (de A à Z) ; B) caractères minuscules anglais (de a à z) ; C) caractères numériques (0 à 9) ; D) caractères non alphabétiques (par exemple, !, \$, #, %) ;	IA-5
	SR-19 (d)		L'entrepreneur doit appliquer les processus suivants en matière de mots de passe pour les comptes du portail de services pour les utilisateurs du portail de services : a) doit s'assurer que les mots de passe temporaires initiaux sont modifiés lors de la première connexion ; b) doit s'assurer que les utilisateurs créant un mot de passe répondent aux exigences de complexité minimale et à tous les critères suivants : i) doit contenir au moins 8 caractères ; ii) ne peut pas réutiliser le même	IA-5	

Ébauche de Document

	SR-19 (e)		<p>Le contractant doit chiffrer tous les mots de passe pour le SACO en transit et au repos. Le contractant doit empêcher les mesures d'attaque hors ligne (c.-à-d. hachage, salage, hachage par clé) pour les mots de passe chiffrés. Les algorithmes de chiffrement doivent être recommandés par l'algorithme Advanced Encryption Standard (AES) (tel que spécifié dans la publication 197 du National Institute of Standards and Technology (NIST) Federal Information Processing Standards (FIPS) : Advanced Encryption Standard)</p>	IA-5
SR-20	SR-20 (a)	IR	<p>TRAITEMENT DES INCIDENTS</p> <p>Le contractant doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (par exemple, blocage des pare-feu, signatures personnalisées de prévention de détection d'intrusion, suppression des courriels malveillants) pour protéger les services SCAO contre les cybermenaces.</p>	IR-4
	SR-20 (b)	IR	<p>Le contractant doit effectuer les activités suivantes lors du traitement d'un incident de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) analyse de la portée, de l'impact, de la source et de la nature ; b) choix d'une stratégie de confinement et de collecte de preuves, et exécution de cette stratégie ; c) élimination des composants du système SCAO affectés et atténuation de toute vulnérabilité connue en matière de sécurité ; d) la préparation des flux de travail, des processus et de la formation nécessaires pour gérer et empêcher la répétition de l'incident ; e) le rétablissement du fonctionnement normal des composants du système SCAO et l'application de mesures correctives, le cas échéant ; f) la préparation et la transmission d'informations aux destinataires concernés (c'est-à-dire SPPCC, les forces de l'ordre, etc.) ; et g) l'identification et la compréhension de la cause profonde ; et h) l'enregistrement et la conservation des artefacts associés (par exemple, les leçons apprises, l'approche, les caractéristiques, etc.) 	IR-4
SR-21	SR-21 (a)	IR	<p>RAPPORT D'INCIDENT</p> <p>Le contractant doit signaler à l'AT, dans un délai de 5 jours ouvrables, tous les incidents de sécurité présumés ou réels liés au service.</p>	IR-6
	SR-21 (b)	IR	<p>L'entrepreneur doit fournir un rapport post-mortem d'incident de sécurité au Canada, dans les 72 heures suivant une demande du Canada, qui comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le numéro de l'incident de sécurité b) la date d'ouverture de l'incident de sécurité c) la date de fermeture de l'incident de sécurité d) la description de l'incident de sécurité e) la portée de l'incident de sécurité f) la chaîne des événements / la chronologie ; g) les mesures prises par le contractant ; h) les leçons apprises ; i) limitations/problèmes liés au service ; et j) recommandations pour améliorer le service. 	IR-6

Ébauche de Document

SR-22	SR-22 (a)	IR	PLAN DE RÉPONSE AUX INCIDENTS	L'entrepreneur doit mettre en œuvre un processus de vérification et d'enquête sur les incidents de sécurité qui permet uniquement à des représentants spécifiques et préautorisés du Canada de demander et de recevoir un accès discret et des renseignements associés aux données du SACO afin de mener des enquêtes de sécurité.	IR-8
	SR-22(b)	IR		Le contractant doit s'assurer de l'utilisation de procédures médico-légales et de mesures de protection appropriées pour le traitement des incidents de sécurité, y compris le maintien d'une chaîne de possession pour les informations d'audit.	IR-8
SR-23		MA	MAINTENANCE CONTRÔLÉE	Le contractant doit effectuer la gestion des versions et des changements pour la maintenance des composants du système SCAO en : a) utilisant des processus de gestion des versions et des changements pour les services SCAO et le portail de services, conformément aux spécifications du fabricant ou du fournisseur ; b) en testant tous les changements dans un environnement de pré-production avant la mise en production.	MA-2
SR-24		MP	STOCKAGE DE MÉDIAS	Le contractant doit protéger les supports stockant les données du SACO, y compris les dispositifs portables, jusqu'à ce qu'ils soient nettoyés ou détruits.	MA-4
SR-25		PE	AUTORISATIONS D'ACCÈS PHYSIQUE	Le contractant doit fournir un accès physique contrôlé aux installations d'hébergement du service.	PE-2
SR-26		PE	CONTRÔLE D'ACCÈS PHYSIQUE	Le contractant doit mettre en place un accès physique contrôlé aux installations d'hébergement du service.	PE-3
SR-27		PS	THIRD-PARTY PERSONNEL SECURITY	Le contractant doit fournir et mettre en œuvre des contrôles de sécurité d'accès physique pour l'accès des tiers aux installations d'hébergement.	PS-7
SR-28		RA	L'ÉVALUATION DES RISQUES	Le contractant doit mettre en œuvre tous les correctifs de sécurité par le biais de processus de gestion des changements et des versions qui répondent aux activités de surveillance des menaces acceptées par l'industrie et qui permettent d'atténuer rapidement les menaces nouvelles et mises à jour.	RA-3
SR-29		RA	ANALYSE DE VULNÉRABILITÉ	Le contractant doit effectuer une évaluation de la vulnérabilité contre les composants du système SCAO dans le but de découvrir les vulnérabilités de sécurité dans le service SCAO et le portail de service : a) avant d'héberger les données SCAO ; et b) sur une base annuelle.	RA-5
SR-30		SA	SERVICES EXTERNES DE SYSTÈMES D'INFORMATION	Le contractant doit s'assurer que les sous-traitants se conforment aux exigences de contrôle de sécurité pour le service.	SA-9
SR-31		SC	PROTECTION DES FRONTIÈRES	Le contractant doit mettre en œuvre une approche de défense en profondeur pour la protection du réseau (par exemple, la confidentialité des données, la protection des données en transit, l'intégrité des données), la séparation logique et physique des domaines, le contrôle de l'accès au réseau et la protection des limites appropriée aux données traitées par le réseau, en suivant les meilleures pratiques de l'industrie liées aux pratiques de zonage et de segmentation du réseau.	SC-7
SR-32		SC	DÉCONNEXION DU RÉSEAU	Le contractant doit gérer toutes les connexions réseau entre les composants du système SCAO et les services externes comme suit : a) refuser tout trafic réseau par défaut ; b) définir le trafic autorisé pour chaque connexion réseau (c.-à-d. refuser tout, autoriser par exception) ; et c) mettre fin à la connexion réseau associée à une session de communication à la fin de la session de communication ou après un minimum de 10 minutes d'inactivité ;	SC-10
SR-33		SC	CODE MOBILE	Le contractant doit autoriser et contrôler l'utilisation du code mobile dans le cadre du service.	SC-18
SR-34		SC	AUTHENTICITÉ DE LA SESSION	Le service doit établir et maintenir l'authenticité des sessions de communication en reconnaissant uniquement les identifiants de session uniques générés par le système et en invalidant les identifiants de session à la fin de la session de communication.	SC-23

Ébauche de Document

SR-35	SI	REMÉDIATION AUX FAILLES	<p>Le contractant doit mettre en œuvre un processus systématique de gestion des correctifs pour s'assurer que les correctifs liés à la sécurité, les service packs, les hot fixes et les signatures de logiciels malveillants sont appliqués en temps opportun, ce qui inclut :</p> <ul style="list-style-type: none">a) s'assurer que la dernière version des applications et des systèmes d'exploitation est utilisée ;b) s'assurer que les correctifs de sécurité fournis par les fournisseurs sont testés et appliqués en temps voulu ;c) classer les correctifs et les packs de services critiques par ordre de priorité en fonction de la norme CVSS (Common Vulnerabilities Scoring System) v2 ou d'une norme industrielle similaire ; etd) une méthodologie de test et de vérification pour s'assurer que les correctifs ont été correctement mis en œuvre.	SI-2
SR-36	SI	PROTECTION CONTRE LES CODES MALVEILLANTS	<p>Le contractant doit mettre en œuvre, gérer de manière centralisée et tester périodiquement des mécanismes de protection contre les codes malveillants, qui reçoivent des mises à jour opportunes des fichiers de définition des virus, sur tous les composants du système SCAO afin de détecter la présence de logiciels malveillants.</p>	SI-3
SR-37	MP	STOCKAGE DE MÉDIAS	<p>L'entrepreneur doit s'assurer que les données du Canada (c.-à-d. protégées A ou classifiées) ne seront traitées et stockées que dans une installation informatique approuvée par le GC et située à l'intérieur des limites géographiques du Canada ou dans les locaux d'un ministère du GC situé à l'étranger, comme une mission diplomatique ou consulaire.</p>	CP-6, CP-9, MP-2, MP-7 & PE-3



Services partagés Canada

Conférence et service assisté par opérateur (SCAO)

Appendice 1 de l'annexe G - Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

Version 1.0



Table des matières

1	Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.....	1
1.1	Condition d'attribution du contrat :.....	1
1.2	Définitions :	1
1.3	Exigences relatives à la soumission de l'offre (obligatoire à la clôture de l'appel d'offres) :....	1
1.4	Liste des produits TI :.....	2
1.5	Évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement :	3

ÉBAUCHE DE DOCUMENT

1 Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

1.1 Condition d'attribution du contrat :

Le Canada a déterminé qu'une évaluation approfondie de la chaîne d'approvisionnement associée aux biens et services à acquérir dans le cadre de cette demande de soumissions est essentielle à la sécurité nationale du Canada. Afin de protéger les renseignements associés à ce processus, à moins que le Canada n'ait invoqué l'exception relative à la sécurité nationale dans le cadre de ce marché, il se fonde sur l'exception prévue dans tous les accords commerciaux concernant son droit de ne pas divulguer certains renseignements lorsque cela serait contraire à l'intérêt public. Ces renseignements sont identifiés ci-dessous. Afin d'obtenir un contrat, le soumissionnaire doit compléter le processus d'évaluation de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) et ne pas être disqualifié.

1.2 Définitions :

Les mots et expressions suivants utilisés en ce qui concerne l'évaluation SCSI ont la signification suivante :

"**Produit**" désigne tout matériel qui fonctionne au niveau de la couche de liaison de données du **modèle d'interconnexion des systèmes ouverts** (modèle ISO), couche 2 et plus, tout logiciel et tout dispositif technologique sur le lieu de travail ;

"**Dispositif technologique sur le lieu de travail**" désigne tout ordinateur de bureau, poste de travail mobile (tel qu'un ordinateur portable ou une tablette), téléphone intelligent ou téléphone, ainsi que tout élément périphérique ou accessoire tel qu'un moniteur, un clavier, une souris d'ordinateur, un dispositif audio ou un dispositif de stockage externe ou interne tel qu'une clé USB, une carte mémoire, un disque dur externe ou des CD et DVD inscriptibles ou tout autre support ;

"**Fabricant du produit**" désigne l'entité qui assemble les pièces constitutives pour fabriquer le produit final ;

"**Éditeur de logiciels**" désigne le propriétaire des droits d'auteur du logiciel, qui a le droit de concéder une licence (et d'autoriser des tiers à concéder une licence/sous-licence) pour ses produits logiciels ;

"**Données du Canada**" signifie toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue en contribution aux travaux ou toute donnée générée par la prestation de services de sécurité, de configuration, d'exploitation, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée qui serait transportée ou stockée par l'entrepreneur ou tout sous-traitant en raison de l'exécution des travaux en vertu de tout contrat subséquent ; et

Le terme "travaux" désigne l'ensemble des activités, des services, des biens, des équipements, des matières et des choses qui doivent être faits, livrés ou exécutés par le contractant en vertu de tout contrat subséquent.

1.3 Exigences relatives à la soumission de l'offre (obligatoire à la clôture de l'appel d'offres) :

Les soumissionnaires doivent soumettre avec leurs offres, avant la date de clôture, les éléments suivants :

- a) **Informations sur la propriété** du soumissionnaire et de chacun des fabricants d'équipement d'origine (OEM) sélectionnés par le soumissionnaire et les sous-traitants, y compris :
 - i. Fournir leur numéro Dunn & Bradstreet, ou :
 - ii. Informations pour les investisseurs/actionnaires :

- b) Pour les sociétés privées, le soumissionnaire doit fournir une liste de tous ses actionnaires. Si la société est une filiale, ces informations doivent être fournies pour toutes les sociétés mères.
- c) Pour les sociétés cotées en bourse, le soumissionnaire doit fournir une liste des actionnaires qui détiennent au moins 1 % des actions avec droit de vote ;
- d) Des informations supplémentaires sur les autres actionnaires doivent être fournies si le Canada en fait la demande ;
- e) Une liste de tous les cadres supérieurs (p. ex. le chef de la direction, le chef des finances, le chef de l'exploitation et le chef de l'information) (et d'autres renseignements sur les membres du conseil d'administration doivent être fournis à la demande du Canada) ; une liste des administrateurs (et d'autres renseignements sur les membres du conseil d'administration doivent être fournis à la demande du Canada) ;
- f) Dans le cas des sociétés de personnes, une liste de tous les associés (et des renseignements supplémentaires sur les associés doivent être fournis si le Canada le demande) ; et
- g) Dans le cas d'une coentreprise, les informations ci-dessus doivent être fournies pour chaque membre de la coentreprise ; et
- h) Lien vers le site Web de l'entreprise

1.4 Liste des produits TI :

Les soumissionnaires doivent identifier les produits sur lesquels les données du Canada seraient transmises et/ou sur lesquels les données du Canada seraient stockées, ou qui seraient utilisés et/ou installés par le soumissionnaire ou l'un de ses sous-traitants pour exécuter une partie des travaux, ainsi que les informations suivantes concernant chaque produit :

- a) **OEM** : identifiez le nom du fabricant de l'équipement d'origine (OEM).
- b) **Code du produit** : Entrez le code de l'équipementier pour le produit.
- c) **Famille de produits ou nom/numéro du modèle de produit** : identifier la famille annoncée ou le nom/numéro du produit qui lui est attribué par l'OEM ;
- d) **Lien vers le site Web du produit** : Une URL vers la famille de produits sur le site Web de l'équipementier, ou une URL vers le modèle et la version spécifiques de l'équipementier.
- e) **Informations sur les vulnérabilités** : Si l'OEM participe au processus de divulgation CVE (Common Vulnerability Enumeration), fournissez les 5 identifiants CVE les plus récents dans une liste séparée par un point-virgule (;). Si l'équipementier dispose d'autres méthodes pour signaler les vulnérabilités de sécurité à ses clients, il doit fournir les 5 avis/bulletins les plus récents du fournisseur, relatifs au modèle/à la version en question. Il est obligatoire de soumettre les renseignements indiqués ci-dessus. Le Canada demande aux soumissionnaires de fournir l'information sur la liste des produits TI en utilisant le formulaire de soumission SCSI, mais la forme sous laquelle l'information est soumise n'est pas obligatoire en soi. Le Canada demande également que, sur chaque page, les soumissionnaires indiquent leur nom légal et insèrent un numéro de page ainsi que le nombre total de pages. Le Canada demande également aux soumissionnaires d'insérer une ligne distincte dans le formulaire de soumission SCSI pour chaque produit. Enfin, le Canada demande aux soumissionnaires de ne pas répéter plusieurs itérations du même produit (par exemple, si le numéro de série et/ou la couleur est la seule différence entre deux produits, ils seront traités comme le même produit aux fins du SCSI).

1.5 Évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement :

Le Canada évaluera si, à son avis, la SCSi crée la possibilité que la solution du soumissionnaire compromette ou soit utilisée pour compromettre la sécurité de l'équipement, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements du Canada.

Dans le cadre de son évaluation :

- a) Le Canada peut demander au soumissionnaire toute information supplémentaire dont il a besoin pour effectuer une évaluation complète de la sécurité du SCSi. Le soumissionnaire disposera de deux jours ouvrables (ou d'une période plus longue si l'autorité contractante le précise par écrit) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Le non-respect de ce délai entraînera le rejet de la soumission.
- b) Le Canada peut utiliser toute ressource gouvernementale ou tout consultant pour effectuer l'évaluation et peut communiquer avec des tiers pour obtenir des renseignements supplémentaires. Le Canada peut utiliser toute information, qu'elle soit incluse dans la soumission ou qu'elle provienne d'une autre source, qu'il juge utile pour effectuer une évaluation complète du SCSi.

Si, de l'avis du Canada, il existe une possibilité qu'un aspect du SCSi, s'il est utilisé par le Canada, puisse compromettre ou être utilisé pour compromettre la sécurité de l'équipement, du micrologiciel, du logiciel, des systèmes ou de l'information du Canada :

- a) Le Canada avisera le soumissionnaire par écrit (par courriel) et indiquera quel(s) aspect(s) de la norme SCSi fait(font) l'objet de préoccupations ou ne peut être évalué (par exemple, les versions futures proposées des produits ne peuvent être évaluées). Toute information supplémentaire que le Canada pourrait fournir au soumissionnaire concernant ses préoccupations sera déterminée en fonction de la nature de ces dernières. Dans certaines situations, il ne sera pas dans l'intérêt public que le Canada fournisse d'autres renseignements au soumissionnaire ; par conséquent, dans certaines circonstances, le soumissionnaire ne connaîtra pas les raisons sous-jacentes des préoccupations du Canada à l'égard d'un produit, d'un sous-traitant ou d'un autre aspect du SCSi du soumissionnaire (que ce soit pendant ce processus ou après l'attribution d'un contrat).
- b) L'avis donnera au soumissionnaire au moins trois occasions de soumettre une version révisée de la DSIC afin de répondre aux préoccupations du Canada. Le premier ISCS révisé doit être soumis dans les **10 jours civils** suivant la date d'envoi de l'avis écrit du Canada au soumissionnaire (ou dans un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante). Si le Canada a des doutes quant à la première version révisée du CSSI soumise après la clôture des soumissions, la deuxième version révisée du CSSI doit être soumise dans les **5 jours civils** (ou dans un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante). Si le Canada a des préoccupations concernant la deuxième version révisée du CSSI soumise après la clôture des soumissions, la troisième version révisée du CSSI doit être soumise dans les **3 jours civils** (ou dans un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante). **En ce qui concerne la version révisée de l'ISCS soumise chaque fois, le soumissionnaire doit indiquer dans sa réponse si la révision touche un aspect de sa soumission technique ou de ses certifications. Le soumissionnaire ne sera pas autorisé à modifier le prix de son offre, mais il pourra retirer son offre s'il ne souhaite pas honorer le prix à la suite des révisions requises de l'ISCS.** Chaque fois que le soumissionnaire soumettra une version révisée de la DSIC dans le délai imparti, le Canada procédera à une nouvelle évaluation de la DSIC révisée et les conditions suivantes s'appliqueront :
 - i. Si, de l'avis du Canada, il existe une possibilité qu'un aspect quelconque de la version révisée de la CSIC du soumissionnaire puisse compromettre ou être utilisé pour compromettre la sécurité de l'équipement, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements du

- Canada, le soumissionnaire recevra le même type d'avis que celui décrit au paragraphe (e)(iii)(A) ci-dessus. Si, de l'avis du Canada, la troisième soumission révisée de l'ISCS après la clôture de l'appel d'offres soulève encore des préoccupations, toute autre occasion de réviser l'ISCS sera entièrement à la discrétion du Canada et la soumission pourra être rejetée par le Canada en tout temps.
- ii. Si la soumission n'est pas disqualifiée à la suite de l'évaluation de la CSIC (telle que révisée conformément au processus énoncé ci-dessus), après avoir reçu la CSIC révisée finale, le Canada évaluera l'impact des révisions collectives sur la soumission technique et les certifications afin de déterminer si elles affectent :
 - iii. la conformité du soumissionnaire avec les exigences obligatoires de la sollicitation ;
 - iv. le score du soumissionnaire en fonction des exigences cotées de la sollicitation, le cas échéant ; ou
 - v. le classement du soumissionnaire par rapport aux autres soumissionnaires, conformément au processus d'évaluation décrit dans la sollicitation.
 - vi. Si le Canada détermine que le soumissionnaire demeure conforme et que son classement par rapport aux autres soumissionnaires n'a pas été affecté par les révisions apportées au SCSi sou- mises après la clôture des soumissions conformément au processus décrit ci-dessus, l'autorité contractante recommandera la soumission la mieux classée pour l'attribution du contrat, sous réserve des dispositions de la demande de soumissions.
 - vii. Si le Canada détermine qu'à la suite des révisions apportées à l'ISCS soumis après la clôture des soumissions conformément au processus décrit ci-dessus, le soumissionnaire n'est plus conforme ou n'est plus le soumissionnaire le mieux classé, le Canada examinera la soumission sui- vante pour l'attribution du contrat, sous réserve à nouveau des dispositions de la demande de soumissions relatives à l'évaluation de l'ISCS soumis à la clôture des soumissions et à l'évalua- tion de toute ISCS révisée soumise après la clôture des soumissions conformément aux disposi- tions ci-dessus.
- c) En participant à ce processus, le soumissionnaire reconnaît que la nature des technologies de l'infor- mation est telle que de nouvelles vulnérabilités, notamment en matière de sécurité, sont constamment identifiées. Par conséquent :
- i. une évaluation satisfaisante ne signifie pas que le même SCSi ou un SCSi similaire sera évalué de la même manière pour les besoins futurs
 - ii. pendant l'exécution de tout contrat résultant de la présente demande de soumissions, si le Ca- nada a des préoccupations concernant certains produits, conceptions ou sous-traitants inclus à l'origine dans le SCSi, les modalités de ce contrat régiront le processus de traitement de ces préoccupations.
 - iii. En soumettant son SCSi, et en contrepartie de la possibilité de participer à ce processus de pas- sation de marché, le soumissionnaire accepte les termes de l'accord de non-divulgaration suivant ("**accord de non-divulgaration**") :
 - iv. Le soumissionnaire convient de garder confidentielle et de conserver dans un endroit sûr toute information qu'il reçoit du Canada concernant l'évaluation par le Canada de la norme SCSi du soumissionnaire ("**information sensible**"), y compris, mais sans s'y limiter, l'aspect de la norme SCSi qui suscite des préoccupations et les raisons des préoccupations du Canada.
 - v. Les informations sensibles comprennent, sans s'y limiter, tous les documents, instructions,

directives, données, matériel, conseils ou toute autre information, qu'ils soient reçus oralement, sous forme imprimée ou autre, et que ces informations soient ou non étiquetées comme étant classifiées, confidentielles, exclusives ou sensibles.

- vi. Le soumissionnaire s'engage à ne pas reproduire, copier, divulguer, communiquer ou divulguer, en tout ou en partie, de quelque façon ou sous quelque forme que ce soit, des renseignements sensibles à toute personne autre qu'une personne employée par le soumissionnaire qui a besoin de connaître ces renseignements et qui possède une cote de sécurité correspondant au niveau des renseignements sensibles divulgués, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'autorité contractante.
- vii. Le soumissionnaire s'engage à informer immédiatement l'autorité contractante si une personne, autre que celles autorisées par le sous-article précédent, accède aux informations sensibles à tout moment.
- viii. Le soumissionnaire reconnaît qu'une violation de cet accord de non-divulgence peut entraîner la disqualification du soumissionnaire à n'importe quel stade du processus de passation de marché, ou la résiliation immédiate d'un contrat ou d'un autre instrument en résultant. Le soumissionnaire reconnaît également qu'une violation de cet accord de non-divulgence peut entraîner un examen de l'habilitation de sécurité du soumissionnaire et un examen de son statut de soumissionnaire admissible pour d'autres exigences.
- ix. Tous les renseignements de nature délicate demeurent la propriété du Canada et doivent être retournés à l'autorité contractante ou détruits, au choix de l'autorité contractante, si celle-ci en fait la demande, dans les 30 jours suivant cette demande.
- x. Cette entente de non-divulgence demeure en vigueur indéfiniment. Si le soumissionnaire souhaite être libéré de ses obligations à l'égard de tout document contenant des renseignements de nature délicate, il peut retourner tous les documents à un représentant approprié du Canada, accompagnés d'une référence à la présente entente de non-divulgence. Dans ce cas, tous les renseignements de nature délicate connus du soumissionnaire et de son personnel (c.-à-d. les renseignements de nature délicate connus, mais non consignés par écrit) demeureraient assujettis à la présente entente de non-divulgence, mais il n'y aurait aucune autre obligation concernant l'entreposage sécuritaire des dossiers contenant ces renseignements de nature délicate (à moins que le soumissionnaire ne crée de nouveaux dossiers contenant les renseignements de nature délicate). Le Canada peut exiger que le soumissionnaire fournisse une confirmation écrite que toutes les copies papier et électroniques des documents contenant des renseignements de nature délicate ont été retournées au Canada.

Ébauche de Document

Les soumissionnaires doivent remplir les formulaires d'évaluation des exigences techniques obligatoires du SCAO, qui comprennent:

- a. Des preuves d'expériences, et ;
- b. Une preuve de leur compréhension des exigences contenues dans les annexes A, B et C.

Les soumissionnaires doivent fournir leur expérience passée pour les mandats M-1, M-2, M-3 et M-4, ainsi que des projets de référence et des contacts clients pour les services fournis.

Les références clients, pour chaque projet de service, doivent clairement attester qu'elles ont utilisé le portail de services dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français). Pour plus de clarté, si la référence client ne peut attester de l'utilisation du portail de services que dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une autre référence client qui peut attester de l'utilisation du portail de services dans l'autre langue officielle du Canada.

Pour l'obligation R-1, les soumissionnaires doivent démontrer leur compréhension et leur capacité à exécuter les exigences contenues dans les annexes A, B et C en fournissant une documentation sur la conception du service SCAO comprenant, au minimum, un plan de mise en œuvre et des jalons, ainsi qu'un aperçu de la conception du portail de service pour R1-01, R1-02 et R1-03.

Le Canada exige que les soumissionnaires présentent une conception qui satisfait aux exigences des annexes A, B et C en réponse au R-1. Les soumissionnaires doivent démontrer dans leur documentation de conception leurs capacités techniques, leur expertise technique et leur compréhension technique des exigences de conception de manière détaillée, approfondie, concise et claire. La soumission technique doit fournir des détails de conception (c.-à-d. architecture, diagrammes, modèles, descriptions, etc.) de sa solution technique qui est assujettie aux critères d'évaluation obligatoires en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de répéter l'énoncé contenu dans la demande de soumissions.

Les trois soumissionnaires les mieux classés devront fournir une démonstration au Canada des services SCAO, comme indiqué dans l'onglet " Démonstration " du présent cahier de travail, afin de vérifier la conformité. La démonstration est une évaluation de type réussite/échec. Si le soumissionnaire échoue à la démonstration, le Canada passera au soumissionnaire classé au deuxième rang, à la seule discrétion du Canada.

Ébauche de Document

Exigence d'expérience obligatoire M-1		Evaluation	Comments
<p>Portail de service</p> <p>Le soumissionnaire doit avoir construit et avoir de l'expérience dans la fourniture d'un portail de services pour livrer deux "projets de services" distincts à au moins un client pendant un minimum de 12 mois continus (par projet de services) au cours des cinq années précédant la date de clôture des soumissions, qui répond à tous les critères suivants :</p> <p>(a) fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;</p> <p>(b) accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet en utilisant un navigateur Web ;</p> <p>(c) exige une connexion sécurisée par une authentification (minimale) par nom d'utilisateur et mot de passe ; et</p> <p>(d) comprend, au minimum, les fonctionnalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - RBAC pour les rôles définis, les vues, les permissions pour l'accès au portail de services ; - Création, modification et annulation de commandes de services ; - rapport d'incident ; - rapports sur les opérations de service - rapports d'état ; - la facturation et l'établissement des factures ; et - la gestion de la documentation. <p>Pour plus de clarté, il n'est pas acceptable au Canada qu'un projet de service soit fourni à un client en anglais seulement et qu'un autre projet de service soit fourni à un client en français seulement. Chaque projet de service doit être fourni au client en anglais et en français.</p> <p>Pour répondre à la question M-1, le soumissionnaire doit remplir toutes les sections des rubriques "Projet de service no 1" et "Projet de service no 2" ci-dessous. Ce faisant, le soumissionnaire doit décrire clairement et de manière suffisamment détaillée comment l'expérience répond à tous les critères énumérés ci-dessus dans la section M-1. Pour justifier l'expérience du soumissionnaire décrite dans chaque projet de service, le soumissionnaire doit soumettre une documentation adéquate (par exemple, un manuel d'utilisation) du portail de service pour démontrer les critères ci-dessus.</p> <p>Les références clients, pour chaque projet de service, doivent clairement attester qu'elles ont utilisé le portail de services dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français). Pour plus de clarté, si la référence client ne peut attester de l'utilisation du portail de services que dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une autre référence client qui peut attester de l'utilisation du portail de services dans l'autre langue officielle du Canada.</p>		À des fins d'évaluation uniquement.	
Service Projet #1			
Nom de service			
Description du service			
M-1 (a) fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-1 (b) accessible en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet en utilisant un navigateur web ;			
M-1 (c) exige une connexion sécurisée par (minimum) authentification par nom d'utilisateur et mot de passe			
M-1 (d) comprend, au minimum, les fonctionnalités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - RBAC pour les rôles, vues et permissions définis pour l'accès au portail de services ; - Création, modification et annulation de commandes de services ; - rapport d'incident ; - rapports sur les opérations de service - rapports d'état ; - la facturation et l'établissement des factures ; et 			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)		Nom	
		Numéro de téléphone	
		Adresse de courriel	
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)		Nom	
		Numéro de téléphone	
		Adresse de courriel	
Service Projet #2			
Nom de service			
Description du service			
M-1 (a) fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			

Ébauche de Document

Exigence d'expérience obligatoire M-2		Evaluation	Comments
<p>Service assisté par opérateur (SAO)</p> <p>Le soumissionnaire, ou au moins un membre de sa coentreprise ou le sous-traitant engagé par le soumissionnaire, doit avoir de l'expérience dans la prestation d'au moins deux projets différents de service assisté par opérateur (chacun étant un " projet de service assisté par opérateur ") à au moins deux clients pendant un minimum de six mois continus (par projet de service assisté par opérateur) au cours des trois années précédant la date de clôture de l'appel d'offres :</p> <p>(a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;</p> <p>(b) utilise une application audio ou web ou les deux ;</p> <p>(c) est compatible avec les téléphones mobiles ;</p> <p>(d) est compatible avec le RTPC ;</p> <p>(e) connectivité VoIP intégrée activée ;</p> <p>(f) fournit tous les services suivants 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24x7x365), conformément à la description de chacun des services suivants dans le tableau 1 de l'annexe C, section 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Points de presse ; - Séances de questions-réponses ; et - Événements virtuels. <p>Pour répondre à la question M-2, le soumissionnaire ou son sous-traitant engagé doit remplir toutes les sections des rubriques " Projet OEA n° 1 " et " Projet OEA n° 2 " ci-dessous. Ce faisant, le soumissionnaire doit décrire clairement, et de manière suffisamment détaillée, comment son expérience répond à tous les critères énumérés ci-dessus dans la section M-2.</p> <p>Veillez fournir les informations suivantes pour deux (2) projets OEA que vous avez livrés à deux clients distincts pour démontrer cette exigence. Les références des clients, pour chaque projet OEA, doivent clairement attester de l'utilisation de l'OEA dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français).</p>		À des fins d'évaluation uniquement.	
OAS Projet #1			
Nom de service			
Nom légal du prestataire (soit le soumissionnaire ou son sous-traitant)			
Description du service			
M-2 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-2 (b) auses une application audio ou web ou les deux ;			
M-2 (c) Mobile activé ;			
M-2 (d) PTSN activé			
M-2 (e) Connectivité VoIP intégrée activée			
M-2 (f) Fournit tout ce qui suit 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365) :			
<ul style="list-style-type: none"> - Des points de presse ; - des séances de questions-réponses ; et - événements virtuels. 			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
OAS Projet #2			
Nom de service			
Nom légal du prestataire (soit le soumissionnaire ou son sous-traitant)			
Description du service			
M-2 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-2 (b) auses une application audio ou web ou les deux ;			
M-2 (c) Mobile activé ;			
M-2 (d) PTSN activé			
M-2 (e) Connectivité VoIP intégrée activée			

Ébauche de Document

M-2 (f) Fournit tout ce qui suit 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365) : - Des points de presse ; - des séances de questions-réponses ; et - événements virtuels.			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		

	Référence client supplémentaire pour le projet de service 1 ou/et 2 (si nécessaire)		
Nom de service			
Description du service			
M-1 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (Contact principal du client) - Si nécessaire pour une langue supplémentaire	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n° 2 (contact de secours pour le client) - si nécessaire pour une langue supplémentaire.	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		

Exigence d'expérience obligatoire M-3		Evaluation	Comments
<p>Services d'audioconférence et de conférence Web (Pour M-3, le soumissionnaire peut s'appuyer sur l'expérience de tiers qu'il propose d'utiliser comme sous-traitant)</p> <p>Le soumissionnaire ou son sous-traitant engagé ou les deux doivent avoir de l'expérience dans la prestation d'au moins deux projets différents pour un service d'audioconférence et de conférence Web (chacun étant un " projet de SSFE ") à au moins deux clients pendant un minimum de 6 mois continus (par projet de SSFE) au cours des 3 années précédant la clôture de l'appel d'offres, qui répond à tous les critères suivants :</p> <p>(a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ; et (b) est accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet à l'aide d'un navigateur Web ou d'une application Web pour :</p> <p>i. programmer, modifier ou annuler des réunions ii. avoir une capacité d'un minimum de 3000 participants ; iii. fournir une fonctionnalité de diffusion sur le Web ; iv. fournir un sous-titrage codé dans les deux langues officielles du Canada ; et v. permettre l'intégration des appels RTPC et VoIP.</p> <p>Pour répondre à la question M-3, le soumissionnaire doit remplir toutes les sections sous les rubriques " Projet de la PIC #1 " et " Projet de la PIC #2 " ci-dessous. Ce faisant, le soumissionnaire ou son sous-traitant engagé doit décrire clairement et de manière suffisamment détaillée comment l'expérience répond à tous les critères énumérés ci-dessus dans la section M-3.</p> <p>Veillez fournir les informations suivantes pour deux (2) projets PIC que vous avez livrés à des clients pour démontrer cette exigence. Les références clients, pour chaque projet de SAP, doivent clairement attester de l'utilisation du SAP dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français).</p>		À des fins d'évaluation uniquement.	
AWS Projet #1			
Nom de service			
Nom légal du prestataire (soit le soumissionnaire ou son sous-traitant)			
Description du service			
M-3 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-3 (b) accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet en utilisant un navigateur web ou une application web pour :			
i. programmer, modifier ou annuler des réunions			
ii. avoir une capacité d'au moins 3000 participants ;			
iii. fournir une fonctionnalité de diffusion sur le Web			
iv. diffuser du contenu sur les médias sociaux ;			
v. fournir un sous-titrage codé dans les deux langues officielles du Canada ; et			
vi. permettre l'intégration des appels RTPC et VoIP.			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
AWS Projet #2			
Nom de service			
Nom légal du prestataire (soit le soumissionnaire ou son sous-traitant)			
Description du service			
M-3 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			

Ébauche de Document

<p>M-3 (b) accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet en utilisant un navigateur web ou une application web pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. programmer, modifier ou annuler des réunions ii. avoir une capacité d'au moins 3000 participants ; iii. fournir une fonctionnalité de diffusion sur le Web iv. diffuser du contenu sur les médias sociaux ; v. fournir un sous-titrage codé dans les deux langues officielles du Canada ; et vi. permettre l'intégration des appels RTPC et VoIP. <p>Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)</p>			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		

Référence client supplémentaire pour le projet de service 1 ou/et 2 (si nécessaire)	
Nom de service	
Description du service	
M-1 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;	
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)	
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]	
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]	
Référence client n°1 (Contact principal du client) - Si nécessaire pour une langue supplémentaire	Nom
	Numéro de téléphone
	Adresse de courriel
Référence client n° 2 (contact de secours pour le client) - si nécessaire pour une langue supplémentaire.	Nom
	Numéro de téléphone
	Adresse de courriel

Ébauche de Document

Exigence d'expérience obligatoire M-4		Évaluation	Comments
Bureau de Service		A des fins d'évaluation uniquement.	
<p>Le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la fourniture d'au moins deux projets distincts impliquant un centre de services (chacun étant un " projet de centre de services ") à au moins deux clients différents pendant au moins 6 mois continus au cours des 2 années précédant la clôture de l'appel d'offres et répondant à tous les critères suivants, à savoir</p> <p>(a) client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ; et</p> <p>(b) disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365)</p> <p>(c) accessible par :</p> <p>i. un numéro de téléphone local</p> <p>ii. un numéro sans frais</p> <p>iii. appel RTPC * fonction tactile ; et</p> <p>iv. le dialogue en direct ;</p> <p>(d) assistance technique pour les conférences ;</p> <p>(e) soutien à la programmation et aux demandes de service ; et</p> <p>(f) soutien à la gestion des incidents.</p> <p>Pour répondre à la question M-4, le soumissionnaire doit remplir toutes les sections sous les rubriques "Projet de centre de services #1" et "Projet de centre de services #2" ci-dessous. Ce faisant, le soumissionnaire ou son sous-traitant engagé doit décrire clairement et de manière suffisamment détaillée comment son expérience répond à tous les critères énumérés ci-dessus dans la section M-4.</p>			
Bureau de service Projet #1			
Nom de service			
Nom légal du prestataire (soit le soumissionnaire ou son sous-traitant)			
Description du service			
M-4 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-4 (b) disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365)			
M-4 (c) accessible par :			
i. un numéro de téléphone local			
ii. un numéro gratuit ;			
iii. appel RTPC * fonction tactile ; et			
iv. le dialogue en direct ;			
M-4 (d) soutien technique des conférences			
M-4 (e) l'ordonnancement et le soutien aux demandes de service ; et			
M-4 (f) soutien à la gestion des incidents.			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Bureau de service Projet #2			
Nom de service			
Nom légal du prestataire (soit le soumissionnaire ou son sous-traitant)			
Description du service			
M-4 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-4 (c) accessible par :			
i. un numéro de téléphone local			
ii. un numéro gratuit ;			
iii. appel RTPC * fonction tactile ; et			
iv. le dialogue en direct ;			
M-4 (d) soutien technique des conférences			

Ébauche de Document

M-4 (e) l'ordonnement et le soutien aux demandes de service ; et			
M-4 (f) soutien à la gestion des incidents.			
M-4 (f) incident management support.			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (contact principal du client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n°2 (contact de secours pour le client)	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		

	Référence client supplémentaire pour le projet de service 1 ou/et 2 (si nécessaire)		
Nom de service			
Description du service			
M-1 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
Nom de l'organisme client pour lequel le travail a été (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation client)			
Date de début du projet de service [Saisir jj/mm]			
Date de fin du projet de service [Saisir jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Référence client n°1 (Contact principal du client) - Si nécessaire pour une langue supplémentaire	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		
Référence client n° 2 (contact de secours pour le client) - si nécessaire pour une langue supplémentaire.	Nom		
	Numéro de téléphone		
	Adresse de courriel		

Ébauche de Document

Exigence cotée R-1

Exigence de documentation de conception pour la mise en œuvre du SCAO

(1) La soumission technique doit comprendre les documents de conception énumérés dans R-1 qui prouvent que le soumissionnaire comprend les énoncés des travaux de SCAO, les annexes A - Énoncé des travaux- Général), l'annexe B (SAW) et l'annexe C (SAO)

(2) Lors de la préparation de sa documentation de conception, le soumissionnaire ne devrait pas formuler d'hypothèses concernant les travaux à exécuter par le Canada, à moins que les annexes A, B et C (y compris toutes les annexes) n'indiquent déjà que certaines fonctions seront exécutées par le Canada. Les soumissionnaires devraient poser des questions s'ils ne sont pas certains que certaines fonctions seront exécutées par le Canada ou non. Si les documents de conception d'un soumissionnaire indiquent que le Canada exécutera des fonctions non précisées aux annexes A, B et C (y compris toutes les annexes), le Canada évaluera le soumissionnaire en conséquence, étant donné que la compréhension de la répartition des responsabilités est un aspect important de la compréhension des exigences.

((3) Le soumissionnaire ne doit pas faire d'hypothèses (c.-à-d. pour l'échéancier ou les exigences de conception) dans la documentation de conception

(4) Une note sera attribuée à chaque exigence relative à la documentation de conception en fonction de la mesure dans laquelle la documentation de conception démontre que le soumissionnaire comprend l'énoncé des travaux et les annexes A, B et C, grâce à une évaluation de l'exhaustivité et de l'intégralité de la documentation, comme il est décrit plus en détail dans la feuille d'évaluation technique.

(5) Le Canada évaluera chaque critère technique relatif aux exigences en matière de documentation de conception en fonction de quatre notes indépendantes. Les notes des critères techniques pour chacune des trois exigences spécifiques en matière de documentation de conception seront additionnées pour donner une seule note de critère technique pour un maximum de 60 points des exigences d'évaluation technique obligatoire.

(6) La période d'affichage du projet de DP doit être utilisée pour toute clarification, si nécessaire. Les questions ou les demandes de rencontres individuelles peuvent être soumises à l'autorité contractante exclusivement pendant la période d'affichage du projet de DP.

(7) Les critères techniques pertinents pour chaque exigence de documentation de conception sont définis dans la fiche d'évaluation technique.

Critères techniques pour les documents de connaissances sur les exigences

Niveau de compréhension et d'exhaustivité	Description	Score des critères techniques
EXCEPTIONNEL Compréhension globale et exhaustivité	La documentation de conception du soumissionnaire a pleinement abordé les critères techniques et a fourni un niveau élevé de détails conformément aux exigences décrites dans les énoncés des travaux, Annexes A, B et C. La documentation de conception démontre un haut degré de compréhension des critères techniques conformément aux exigences décrites dans les Annexes A, B et C et est cohérente avec le reste de l'offre.	100% du maximum de points disponibles
ACCEPTABLE Compréhension et exhaustivité adéquates	La documentation de conception du soumissionnaire a généralement abordé les critères techniques et fourni un niveau de détail adéquat conformément aux exigences décrites dans les énoncés des travaux, Annexes A, B et C. La documentation de conception démontre une compréhension adéquate des critères techniques conformément aux exigences décrites dans les Annexes A, B et C et est cohérente avec le reste de l'offre.	75% des points disponibles

Ébauche de Document

<p>MARGINAL Compréhension et exhaustivité insuffisantes</p>	<p>La documentation de conception du soumissionnaire :</p> <p>a) ne démontre pas suffisamment un degré adéquat de compréhension des critères techniques conformément aux exigences décrites dans les énoncés des travaux, annexes A, B et C (le degré de compréhension est insuffisant et pourrait compromettre la réalisation des exigences du contrat) ;</p> <p>b) ne fournit pas un niveau de détail adéquat conformément aux exigences décrites dans les énoncés des travaux, annexes A, B et C (le niveau de détail est insuffisant et pourrait compromettre la réalisation des exigences du contrat) ;</p> <p>c) n'est pas spécifique ou adapté aux exigences décrites dans le niveau de détail conformément aux exigences décrites dans les annexes A, B et C de l'énoncé des travaux ; ou</p> <p>d) n'est pas conforme aux autres sections de la soumission.</p>	<p>50 % des points disponibles</p>
<p>INSATISFAISANT Manque de compréhension ou d'achèvement</p>	<p>Le document de connaissance des besoins du soumissionnaire est soit :</p> <p>a) manquant ;</p> <p>b) Incomplet en qualité et en quantité</p> <p>c) témoigne d'un manque de compréhension</p>	<p>0% des points disponibles</p>

Critères techniques pour les documents de connaissance des exigences

Critères techniques ID	Document de connaissance des exigences / Critères techniques	Points disponible	Documents justificatifs
R1-01	<p>Le soumissionnaire doit fournir le plan de mise en œuvre du SCAO.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une ébauche du plan de mise en œuvre du SCAO tel que décrit à l'annexe A, section 5.2 Plan de mise en œuvre et jalons.</p>	10	
R1-02	<p>Le soumissionnaire doit fournir le document SCAO Service Portal Design Overview of SRS (aperçu de la conception du portail de services SCAO).</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir le document SCAO Service Portal Design Overview qui démontre la compréhension et la capacité du soumissionnaire à répondre aux exigences du portail de service et du SRS telles que décrites dans l'annexe A.</p>	15	
R1-03	<p>Le soumissionnaire doit fournir un aperçu de la conception des services SCAO.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une vue d'ensemble de la conception des services SCAO qui démontre la compréhension et la capacité du soumissionnaire à fournir tous les services, caractéristiques et fonctions SCAO conformément aux Annexes B et C, et doit inclure l'identification de tous les éléments suivants</p> <p>a) logiciel OEM ;</p> <p>b) les sous-traitants</p> <p>c) les services en nuage ; et</p> <p>d) les fournisseurs de services en nuage.</p>	15	

Ébauche de Document

Fonctionnalités	Description	OUI	NON	Explication
Programmation	Hôte capable de programmer des réunions et d'envoyer des invitations à des réunions via Microsoft Outlook.			
Inscription	Possibilité pour les participants de s'inscrire à une conférence avant la date et l'heure de début, en fournissant les informations personnelles demandées par l'hôte ou le co-hôte de la conférence et possibilité pour l'hôte ou le co-hôte d'obtenir des informations sur l'identité et le nombre de participants qui se sont inscrits à la future conférence.			
Conférence uniquement audio sans assistance d'un opérateur	Une audioconférence en libre-service initiée par l'hôte			
Conférence audio uniquement avec assistance d'un opérateur	Une audioconférence assurée par l'assistance d'un opérateur.			
Fonctionnalité de diffusion sur le Web	Un webcast est une présentation médiatique diffusée sur l'internet à l'aide de la technologie du streaming media pour distribuer une source de contenu unique à de nombreux auditeurs/télespectateurs simultanément.			
Conférence Web avec assistance d'un opérateur	Une conférence hybride utilisant la plateforme de conférence web et fournissant une assistance par opérateur.			
Fonctionnalité Bridge Call Back	Permet à un participant à une réunion de lancer un appel à partir de la plate-forme d'application de réunion de conférence Web afin de connecter l'audio pour la connexion du participant.			
Fonctionnalité d'appel	Permet à un participant de lancer un appel, puis de connecter un participant supplémentaire à la conférence audio.			
Appeler la fonctionnalité	La possibilité pour les participants de se connecter à la conférence en composant un numéro de téléphone.			
Intégration audio	Fournir un système audio intégré flexible qui permet aux participants à la conférence de choisir indépendamment leur préférence audio, téléphone public commuté (PSTN) ou voix sur protocole Internet (VoIP), et permet la même expérience simultanée pour tous les participants, quelle que soit leur préférence de connectivité.			
Sélection de la langue de fonctionnement	Les participants et l'hôte peuvent choisir leur langue officielle préférée : l'anglais ou le français canadien.			
Sous-titrage codé (anglais et français)	Le sous-titrage et le sous-titrage sont deux procédés qui consistent à afficher du texte sur un téléviseur, un écran vidéo ou tout autre affichage visuel afin de fournir des informations supplémentaires ou interprétatives.			
Traduction en temps réel (RTT)	affiche les sous-titres codés dans l'autre langue officielle du Canada à partir de la langue parlée. (par exemple, anglais -> français et français -> anglais).			
Langue des signes américaine (ASL)	L'ASL est un langage visuel complet et organisé qui s'exprime par des caractéristiques manuelles et non manuelles.			
Interprétation simultanée (SI)	On parle de SI lorsqu'un interprète traduit le message de la langue source vers la langue cible en temps réel.			
Enregistrement	Enregistrement numérique du contenu d'une conférence Web et des interactions des participants.			
Partage des présentations	Le stockage de l'enregistrement directement sur le PC de l'hôte ou sur un serveur sécurisé faisant partie du service, au choix de l'hôte, et la fourniture d'une URL unique, protégée par un mot de passe, pour accéder à l'enregistrement. La possibilité pour l'hôte et les participants de partager des documents, qu'ils soient téléchargés ou ouverts sur l'appareil de l'individu, afin que les autres participants à la conférence puissent les consulter, y compris des fichiers avec une composante audio à partager au sein de la conférence.			
Notes	Un espace au sein de la conférence où le ou les participants peuvent prendre des notes, des comptes rendus de réunion, des points d'action, etc. Les notes peuvent être sauvegardées et partagées après la conférence.			
Fonctionnalité de chat	Envoyer ou recevoir des messages texte à un participant sélectionné ou à tous les participants simultanément.			
List des participants (pendant la session)	Liste visible de tous les participants à la conférence Web et à la téléconférence audio du service de conférence combiné (le cas échéant), accessible à tous les participants.			
Suivi/statut de l'attention	Une fonction actuellement disponible dans une conférence Web qui permet aux hôtes d'identifier que les participants sont engagés dans la réunion. Elle fournit des indicateurs si un participant a réduit la fenêtre de la réunion ou amené une autre fenêtre devant la fenêtre de la réunion et peut générer un rapport post-conférence avec un résumé de l'attention.			
Questions et réponses	Une fonction qui permet à n'importe quel participant à la conférence de publier ou de répondre à toute question ou commentaire formulé pendant la réunion. Il peut s'adresser à l'ensemble de la conférence ou à une personne en particulier.			
Fonctionnalité d'enquête	Offre la possibilité d'enregistrer en temps réel l'opinion ou le vote des participants			
Transcription	Un enregistrement écrit de tous les mots prononcés pendant une conférence, qui peut être téléchargé et partagé si nécessaire.			
Diffusion (Streaming)	La capacité de transmettre en permanence du contenu audio et vidéo d'un serveur aux spectateurs, via des sites de médias sociaux (par exemple, YouTube, Facebook).			
Vidéo activée	Transmission multipoint de communication vocale et vidéo qui permet à plusieurs participants de communiquer en temps réel, chaque participant transmettant un flux unicast et recevant un flux unicast combiné de la voix et de la vidéo des autres participants.			
Contrôle du partage du clavier et de la souris	Permet à un participant de déplacer le curseur et de taper sur un fichier partagé. Le participant qui partage le fichier peut reprendre le contrôle à tout moment.			
Partage de fichiers	La possibilité pour l'hôte de transférer des fichiers aux participants avant, pendant ou après la conférence.			
Enquête après la conférence	Affiche une enquête à laquelle les participants peuvent répondre après la fin de la conférence, soit par le biais d'une fenêtre pop-up, soit en redirigeant le participant vers un site Web. Les résultats du sondage soumis sont disponibles pour l'hôte dans les rapports du compte de l'hôte.			
Lobby	Un environnement virtuel où les participants à la conférence peuvent attendre d'être admis par l'hôte de la réunion.			
Co-animateur	Une personne peut être autorisée à assumer le rôle et les privilèges de l'hôte de la réunion. Il peut être désigné lors de la programmation de la conférence ou lors de toute réunion en direct.			
Sessions en petits groupes	La possibilité de séparer les participants en groupes plus petits au sein de l'environnement de réunion, où ils peuvent collaborer, partager des idées, entrer ou sortir de n'importe quelle session et/ou revenir à la réunion initiale.			
Rôles de conférencier invité/de panéliste	Une fonction de toute conférence Web qui fournit une invitation unique et des privilèges pendant la conférence Web. Un panéliste pourra être vu et entendu, consulter les réactions, devenir coordinateur de sondage, gérer les sondages et télécharger ou présenter des fichiers.			
Laboratoires virtuels	Une fonction actuellement présente dans n'importe quelle session qui permet aux participants situés dans divers lieux géographiques de disposer d'ordinateurs distants configurés comme un laboratoire virtuel pour effectuer des tests ou des simulations.			
Test et notation en conférence	Une fonction présente dans toutes les sessions qui permet aux hôtes de tester et de noter les participants sur les thèmes ou les concepts qui ont été présentés dans votre session. Les hôtes peuvent fixer la limite de temps, le nombre de tentatives et décider de la manière dont la note du test est attribuée.			

Ébauche de Document

Tableau blanc	<p>Un tableau blanc interactif est un écran qui réagit aux entrées d'un participant ou d'autres dispositifs numériques. Il permet des sessions interactives en temps réel qui comprennent</p> <ul style="list-style-type: none">i) visualiser toute action se déroulant pendant que le contenu est édité et annoté par les participants ;ii) faire glisser le pointeur sur la page et effectuer un dessin à main levée ;iii) mettre en évidence des domaines spécifiques ;iv) effacer le contenu, insérer et modifier des formes (lignes, flèches, carrés, cercles, etc.) ;v) défaire, refaire, copier, couper et coller le contenu ; etvi) sauvegarder le contenu d'une session de tableau blanc.
List des participants (après la conférence)	<p>Une liste de toutes les connexions à la conférence, identifiant chaque connexion par les données personnelles obtenues lors de l'établissement de la connexion, telles que : nom, numéro de téléphone, adresse électronique.</p>
URL de destination après la conférence	<p>Redirige les participants vers un site web (URL) spécifique après la fin de la conférence. Il peut s'agir de répondre à une enquête ou d'orienter les participants vers des informations ou des ressources supplémentaires.</p>
Cryptage	<p>Possibilité d'activer/désactiver le cryptage de tout le contenu partagé lors de sa transmission entre les machines de l'utilisateur et du serveur, de sorte que le contenu ne peut être visualisé que par les PC authentifiés auprès du service et exécutant le logiciel du service de conférence Web.</p>

Ébauche de Document

Instructions aux soumissionnaires	
Section	Instructions
Page de titre	Le soumissionnaire doit inscrire son nom dans la cellule C15 de la page de titre
Tous les ATELIERS	<p>Ces feuilles de calcul représentent le prix unitaire ferme du soumissionnaire. Le soumissionnaire fournit des données dans les cellules vertes uniquement, toutes les autres cellules des feuilles de calcul sont destinées à des fins d'information et d'évaluation.</p> <p>Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées à des fins d'évaluation.</p> <p>Le soumissionnaire fournit des données dans les cellules vertes uniquement, toutes les autres cellules des feuilles de calcul sont destinées à des fins d'information et d'évaluation.</p> <p>Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées à des fins d'évaluation.</p>
ATELIER 1 : Prix de SAO	<p>Le soumissionnaire doit fournir des prix positifs (pas de chiffres négatifs) dans toutes les cellules jaunes.</p> <p>Le soumissionnaire reconnaît que toute valeur dans les cellules jaunes autre qu'une valeur monétaire non négative (par exemple : 1,23 \$) sera considérée comme un prix de 0,00 \$ (c'est-à-dire des valeurs négatives, des valeurs vides, des valeurs NULL, 0, N/A, des valeurs non numériques, des caractères spéciaux, etc.)</p>
ATELIER 2 : Tarification des AWS	<p>La définition des cellules jaunes est fournie dans l'onglet Légende.</p>
ATELIER 3 : Prix du portail de services	<p>Des mesures de conformité des soumissionnaires ont été fournies. Lorsqu'une valeur d'entrée financière répond au contrôle de conformité financière, la cellule d'évaluation de la conformité du soumissionnaire adjacente à la cellule d'entrée indiquera ""CONFORME"" et ""NON CONFORME"" lorsque les contrôles de conformité ne sont pas suivis. Ces contrôles sont établis pour éviter de "jouer" l'évaluation financière. Si les contrôles de conformité sont prohibitifs pour la réponse du soumissionnaire, une question peut être envoyée pour clarifier toute exigence de l'évaluation financière pendant la période de questions et réponses de la DP (RFP).</p>
ATELIER 4 : Services optionnels	Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées à des fins d'évaluation.
ATELIER 5. Évaluation financière	<p>Les données de tarification proposées par le soumissionnaire Les feuilles de calcul 1 à 3 sont utilisées pour déterminer le prix total de l'offre évaluée du soumissionnaire. Les feuilles de calcul d'évaluation se rempliront automatiquement à partir des données saisies dans les feuilles de calcul 1 à 3 incluses. Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées pour l'évaluation.</p> <p>Le "RFP Ranking" doit être unique par soumissionnaire (c'est-à-dire qu'il ne doit pas y avoir d'égalité). S'il y a égalité, alors pour déterminer le classement unique, 1 point sera ajouté pour le SCID le moins cher qui a le plus de ""Points par SCID"" jusqu'à ce que le classement puisse être déterminé comme unique parmi tous les soumissionnaires.</p>

Ébauche de Document

Légende et détails de chaque cellule de tarification		
SCID	Description	Contrôle de conformité
OASCYxx	Prix de SAO par minute et par port actif pour les réunions commençant pendant les jours de base du FGWD de 8h à 19h. Les services SAO sont décrits à l'annexe C.	Le prix doit être supérieur à 0 et inférieur de 10 % à celui de l'année précédente, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
OASNYxx	Prix de SAO par minute et par port actif pour les réunions commençant pendant les jours non essentiels de la FGWD de 8h à 19h. Les services SAO sont décrits à l'annexe C.	Le prix doit être supérieur à 0 et inférieur de 10 % à celui de l'année précédente, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
OASCRNE	Il s'agit d'un forfait par conférence qui peut être facturé au Canada si une nouvelle conférence avec l'OEA est créée à moins de 30 minutes de l'heure de début.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
OASEMCE	Il s'agit d'un montant forfaitaire par conférence qui peut être facturé au Canada si l'heure de début de la conférence de SAO était prévue dans les 30 minutes.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
OASEMEE	Il s'agit d'un montant forfaitaire par conférence qui peut être facturé au Canada si l'heure de début de la conférence de SAO a été fixée à plus de 30 minutes mais à moins de 120 minutes.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
OASUNPE	Les ports effectivement réservés sont établis au début de la réunion. Les ports qui ont été réservés mais qui n'ont pas été utilisés à la fin de la conférence sont considérés comme des ports inutilisés. Le contractant ne peut pas facturer 10% ou moins des ports inutilisés. Le contractant peut facturer plus de 10 % des ports inutilisés sous forme de frais par port.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 20,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
AWAPPE	Le coût de la licence annuelle Audio Web par utilisateur actif. Ce coût doit correspondre à un "modèle d'utilisateur actif" décrit dans les Conditions Générales et les AWS sont décrits dans l'Annexe B.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à celui de l'année précédente, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
AWRTTE	Le coût de la licence annuelle Audio Web par utilisateur actif pour la traduction en temps réel. Ce coût doit correspondre à un "modèle d'utilisateur actif" décrit dans les Conditions Générales. La fonction de traduction en temps réel affiche la traduction des sous-titres codés de l'anglais au français ou du français à l'anglais en temps réel à partir de la langue parlée.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
SPG1	Prix pour la livraison de toutes les exigences et l'obtention de l'approbation du portail de service de la porte de conception de la porte 1 comme décrit dans l'annexe 1.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
SPG2	Prix pour la livraison de toutes les exigences et l'obtention de l'approbation du portail de service de la porte de conception de la porte 2 comme décrit dans l'annexe 1.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
SPG3	Prix pour la fourniture de toutes les exigences et l'obtention de l'approbation du portail de services, portail de conception 3, comme décrit à l'annexe 1.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
SPCRExxx	Le prix d'une fonctionnalité du portail de services change comme décrit à l'annexe 1.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 20 000,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
SPSCExxx	Le prix d'une modification standard du portail de services est décrit à l'annexe 1.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 7 500,00 \$, sinon l'offre ne sera pas prise en considération.
OPTxxx	Réservé pour une utilisation future des caractéristiques et fonctions optionnelles des services SCAO	N/A

Ébauche de Document

ATELIER 1 : Prix de SAO

Service assisté par l'opérateur	8h à 19h, M-F, heure de l'Est - FGWDs		Conformité	Disponible de 19h à 8h, heure locale, 7 jours par semaine + non-FGWDs		Conformité
	SCID	Prix par minute par port actif - Heures de base		SCID	Prix par minute par port actif - Heures non essentielles	
Prix SAO Année 1	OASCY01	\$1.00	CONFORME	OASNY01	\$1.00	CONFORME
Prix SAO Année 2	OASCY02	\$1.00	CONFORME	OASNY02	\$1.00	CONFORME
Prix SAO Année 3	OASCY03	\$1.00	CONFORME	OASNY03	\$1.00	CONFORME
Prix SAO Année 4	OASCY04	\$1.00	CONFORME	OASNY04	\$1.00	CONFORME
Prix de la SAO Année 5 - Option Année 1	OASCY05	\$1.00	CONFORME	OASNY05	\$1.00	CONFORME
Prix de la SAO Année 6 - Option Année 2	OASCY06	\$1.00	CONFORME	OASNY06	\$1.00	CONFORME
Prix de la SAO Année 7 - Option Année 3	OASCY07	\$1.00	CONFORME	OASNY07	\$1.00	CONFORME
Prix de la SAO Année 8 - Option Année 4	OASCY08	\$1.00	CONFORME	OASNY08	\$1.00	CONFORME
Prix de la SAO Année 9 - Option Année 5	OASCY09	\$1.00	CONFORME	OASNY09	\$1.00	CONFORME
Prix de la SAO Année 10 - Option Année 6	OASCY10	\$1.00	CONFORME	OASNY10	\$1.00	CONFORME

Frais facturables de SAO par conférence	SCID	Prix	Conformité
Frais d'annulation ou de report < 24 heures (frais fixes par conférence)	OASCRNE	\$1.00	CONFORME
Conférence d'urgence de type 1 (prévue < 30 minutes avant le début)	OASEMCE	\$1.00	CONFORME
Conférence d'urgence de type 2 (prévue >30 minutes mais inférieure à 120 minutes)	OASEMEE	\$1.00	CONFORME

Redevances SAO facturables par port non utilisé	SCID	Prix	Conformité
Frais de port non utilisés >10% (frais fixes par port)	OASUNPE	\$1.00	CONFORME

Ébauche de Document

ATELIER 2 : Tarification des SAW

APPLICATION WEB AUDIO		SCID	Tarification par paliers			
			Niveau 1 : 0-3,500 utilisateurs actifs	Niveau 2 : 3501-6000 utilisateurs actifs	Niveau 3 : 6001 -7500 utilisateurs actifs	Niveau 4 : 7501+ utilisateurs actifs
Coût de la licence annuelle Audio Web par utilisateur actif :		AWAPPE	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
Conformité			CONFORME	CONFORME	CONFORME	CONFORME

LICENCES WEB AUDIO SUPPLÉMENTAIRES	SCID	Prix par utilisateur actif
Traduction en temps réel (RTT) en anglais et en français	AWRTTE	\$1.00
Conformité		CONFORME

Ébauche de Document

ATELIER 3 : Prix du portail de services

Portail de services	SCID	Offre de portail de services	Conformité
Portail de services - Conception - Construction - Portail 1	SPG1	\$100,000.00	CONFORME
Portail de services - Conception - Construction - Portail 2	SPG2	\$125,000.00	CONFORME
Portail de services - Conception - Construction - Portail 3	SPG3	\$150,000.00	CONFORME

Changements dans le portail de services	SCID	Prix unitaire du plafond	Conformité
Changement de fonctionnalité (prix maximum par cycle complet de publication)	SPCRExxx	\$5,000.00	CONFORME
Changement standard	SPSCExxx	\$1,000.00	CONFORME

Ébauche de Document

ATELIER 4 : Services optionnels

Description du service	Type de licence et restrictions	Référence (annexe)	optimale / obligatoire	SCID	Type de prix	Prix
				OPTE001		
				OPTE002		
				OPTE003		
				OPTE004		
				OPTE005		
				OPTE006		
				OPTE007		
				OPTE008		
				OPTE009		
				OPTE010		
				OPTE011		
				OPTE012		
				OPTE013		
				OPTE014		
				OPTE015		
				OPTE016		
				OPTE017		
				OPTE018		
				OPTE019		
				OPTE020		

Ébauche de Document

ATELIER 5. Évaluation financière

Pointage	Poids du RFP	"Nom du soumissionnaire"	<Soumissionnaire 2>	<Soumissionnaire 3>	<Soumissionnaire 4>	<Soumissionnaire 5>
SAO(SAO)	20	4	20	20	20	20
AWS	20	4	20	20	20	20
Portail de services	20	4	20	20	20	20
Total des points de la RFP	60	12	60	60	60	60
Classement financier		5	1	1	1	1

Evaluation deSAO	OASCY01-10			OASNY01-10			OASCANE, OASRESE, OASEMCE, OASEMEE			OASUNPE		
Poids du score	45%			15%			15%			25%		
Points par SCID respectif / Gammes	9			3			3			5		
Mesure d'évaluation	PRIX	RANK	SCORE	PRIX	RANK	SCORE	PRIX	RANK	SCORE	PRIX	RANK	SCORE
"Nom du soumissionnaire"	\$10.00	5	1.8	\$10.00	5	0.6	\$3.00	5	0.6	\$1.00	5	1
<Soumissionnaire 2>	\$0.00	1	9	\$0.00	1	3	\$0.00	1	3	\$0.00	1	5
<Soumissionnaire 3>	\$0.00	1	9	\$0.00	1	3	\$0.00	1	3	\$0.00	1	5
<Soumissionnaire 4>	\$0.00	1	9	\$0.00	1	3	\$0.00	1	3	\$0.00	1	5
<Soumissionnaire 5>	\$0.00	1	9	\$0.00	1	3	\$0.00	1	3	\$0.00	1	5

AWS Evaluation	AWAPPE			AWRTTE		
Poids du score	85%			15%		
Points par SCID respectif / Gammes	17			3		
Nom du soumissionnaire	PRIX	RANK	SCORE	PRIX	RANK	SCORE
"Nom du soumissionnaire"	\$4.00	5	3.4	\$1.00	5	0.6
<Soumissionnaire 2>	\$0.00	1	17	\$0.00	1	3
<Soumissionnaire 3>	\$0.00	1	17	\$0.00	1	3
<Soumissionnaire 4>	\$0.00	1	17	\$0.00	1	3
<Soumissionnaire 5>	\$0.00	1	17	\$0.00	1	3

Service Portal Evaluation	SPG1-3			SPCRExxx, SPSCExxx		
Poids du score	70%			30%		
Points par SCID respectif / Gammes	14			6		
Nom du soumissionnaire	PRIX	RANK	SCORE	PRIX	RANK	SCORE
"Nom du soumissionnaire"	\$375,000.00	5	2.8	\$1.00	5	1.2
<Soumissionnaire 2>	\$0.00	1	14	\$0.00	1	6
<Soumissionnaire 3>	\$0.00	1	14	\$0.00	1	6
<Soumissionnaire 4>	\$0.00	1	14	\$0.00	1	6
<Soumissionnaire 5>	\$0.00	1	14	\$0.00	1	6

Score	Weight of RFP	"Nom du soumissionnaire"	<Soumissionnaire 2>	<Soumissionnaire 3>	<Soumissionnaire 4>	<Soumissionnaire 5>
Classement de l'évaluation financière	60					
Évaluation technique						
M1		pass	pass	pass	pass	pass
M2		pass	pass	pass	pass	pass
M3		pass	pass	pass	pass	pass
M4		pass	pass	pass	pass	pass
R1-01	10	1	1	1	1	1
R1-02	15	1	1	1	1	1
R1-03	15	1	1	1	1	1
Points totaux de la RFP	100	3	3	3	3	3
Classement des RFP		1	1	1	1	1