



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

Bid Receiving/Réception des soumissions

Procurement Hub | Centre
d'approvisionnement
Fisheries and Oceans Canada | Pêches et
Océans Canada
301 Bishop Drive | 301 promenade Bishop
Fredericton, NB, E3C 2M6

Email / Courriel : [DFOtenders-
soumissionsMPO@dfo-mpo.gc.ca](mailto:DFOtenders-soumissionsMPO@dfo-mpo.gc.ca)

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

Proposal to: Fisheries and Oceans Canada

We hereby offer to sell to His Majesty the King in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods and services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition à : Pêches et Océans Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté le Roi du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux appendices ci-jointes, les biens et les services énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Title / Titre Contrat de Système de gestion des appels en mer		Date le 4 janvier 2023
Solicitation No. / N° de l'invitation 30003909		
Client Reference No. / No. de référence du client(e) 30003909		
Solicitation Closes / L'invitation prend fin At / à : 14h00 ADT (Atlantic Daylight Time) / HAA (Heure Avancée de l'Atlantique) On / le : 30 janvier 2023		
F.O.B. / F.A.B. Destination	Taxes See herein — Voir ci-inclus	Duty / Droits See herein — Voir ci-inclus
Destination of Goods and Services / Destinations des biens et services See herein — Voir ci-inclus		
Instructions See herein — Voir ci-inclus		
Address Inquiries to : / Adresser toute demande de renseignements à : Sara Gould, Spécialiste des marchés Email / Courriel : DFOtenders-soumissionsMPO@dfo-mpo.gc.ca		
Delivery Required / Livraison exigée See herein — Voir en ceci	Delivery Offered / Livraison proposée	
Vendor Name, Address and Representative / Nom du vendeur, adresse et représentant du fournisseur/de l'entrepreneur		
Telephone No. / No. de téléphone	Facsimile No. / No. de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor (type or print) / Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)		
Signature	Date	



--	--

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX..... 3

1.1 ÉNONCE DES TRAVAUX 3

1.2 COMPTE RENDU 3

1.3 ACCORDS COMMERCIAUX..... 3

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES 4

2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISEES..... 4

2.2 PRESENTATION DES SOUMISSIONS 4

2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PERIODE DE SOUMISSION 4

2.4 LOIS APPLICABLES 5

2.5 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MECANISMES DE RECOURS 5

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS 6

3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PREPARATION DES SOUMISSIONS 6

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION 7

4.1 PROCEDURES D'EVALUATION 7

4.2 METHODE DE SELECTION 7

PARTIE 5 – ATTESTATIONS 7

5.1 ATTESTATIONS EXIGEES AVEC LA SOUMISSION 8

5.2 ATTESTATIONS PREALABLES A L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLEMENTAIRES..... 8

PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT..... 13

6.1 EXIGENCES RELATIVES A LA SECURITE..... 13

6.2 ÉNONCE DES TRAVAUX 13

6.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISEES 13

6.4 DUREE DU CONTRAT 14

6.5 RESPONSABLES 14

6.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHES CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES..... 15

6.7 PAIEMENT 15

6.8 INSTRUCTIONS RELATIVES A LA FACTURATION 16

6.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLEMENTAIRES 17

6.10 LOIS APPLICABLES 17

6.11 ORDRE DE PRIORITE DES DOCUMENTS..... 17

6.12 RESSORTISSANTS ETRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN) OU (ENTREPRENEUR ETRANGER) 17

6.13 ASSURANCE G1005C (2016-01-28) 17

6.14 REGLEMENT DES DIFFERENDS..... 17

6.15 CONSIDERATIONS D'ORDRE ENVIRONNEMENTAL..... 18

ANNEXE « A » ÉNONCÉ DES TRAVAUX ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

ANNEXE « B » BASE DE PAIEMENT 19

ANNEXE « C » CRITÈRE D'ÉVALUATION..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.5



PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Énoncé des travaux

Les travaux à exécuter sont décrits en détail à l'article 6.2 des clauses du contrat éventuel.

1.2 Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit ou par téléphone.

1.3 Accords commerciaux

Le besoin est assujéti aux dispositions de l'accord de libre-échange Canada-Corée (ALECC).



PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Dans la mesure où le présent contrat est conclu avec Pêches et Océans Canada (MPO), toute référence à Travaux publics et Services gouvernementaux ou à TPSGC ou à son ministre contenue dans toute modalité, condition ou clause de la présente demande de soumission, y compris les clauses du guide des CCUA incorporées par renvoi doivent être interprétées comme des références à Pêches et Océans Canada ou à son ministre.

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document [2003](#) (2022-03-29) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 3.a) de l'article 01, Dispositions relatives à l'intégrité - soumission, des instructions uniformisées ([2003](#)) incorporées ci-haut par renvoi, est supprimé en entier et remplacé par ce qui suit :

- a. au moment de présenter un arrangement dans le cadre de la demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA), le soumissionnaire a déjà fourni une liste complète des noms, tel qu'exigé en vertu de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#). Pendant ce processus d'approvisionnement, le soumissionnaire doit immédiatement informer le Canada par écrit de tout changement touchant la liste des noms.

Le paragraphe 5.4 du document [2003](#), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours
Insérer : 120 jours

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de MPO ne seront pas acceptées.

2.3 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 7 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif »



vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur au Région du Golfe, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.5 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

- (a) Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du marché, inclusivement.
- (b) Le Canada invite les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web du Canada [Achats et ventes](#), sous le titre « [Processus de contestation des soumissions et mécanismes de recours](#) », fournit de l'information sur les organismes de traitement des plaintes possibles, notamment :
 - Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
 - Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)
- (c) Les fournisseurs devraient savoir que des **délais stricts** sont fixés pour le dépôt des plaintes et qu'ils varient en fonction de l'organisation concernée. Les fournisseurs devraient donc agir rapidement s'ils souhaitent contester un aspect du processus d'approvisionnement.



PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande au soumissionnaire d'envoyer **toutes** ses soumissions par **courriel** en sections sauvegardées séparément comme suit **avant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions à l'adresse indiquée** :

Section I : **Soumission technique** (une copie en format PDF)

Section II : **Soumission financière** (une copie en format PDF)

Section III : **Attestations** (une copie en format PDF)

Remarque importante :

La taille maximale par courriel (pièces jointes comprises) est limitée à 10 Mo. Au-delà de cette limite, le MPO pourrait ne pas recevoir votre courriel. Nous vous suggérons de compresser le courriel pour garantir l'envoi. Les soumissionnaires sont tenus de transmettre leur proposition et de prévoir suffisamment de temps pour que le MPO la reçoive avant la fin de la période indiquée dans l'appel d'offres. Les courriels avec des liens vers des documents de soumission ne seront pas acceptés.

Le MPO ne sera pas responsable des échecs attribuables à la transmission ou à la réception du courriel de soumission. Le MPO transmettra un courriel de confirmation aux soumissionnaires une fois la proposition reçue.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement de l'annexe « B »

3.1.3 Clauses du *Guide des CCUA*

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.



PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- (b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Se référer à l'annexe « C ».

4.1.3 Évaluation financière

Clause du *Guide des CCUA* [A0220T](#) (2014-06-26, Évaluation du prix-soumission).

4.2 Méthode de sélection

Une soumission doit respecter les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires pour être déclarée recevable. La soumission recevable avec le prix évalué le plus bas sera recommandée pour attribution d'un contrat.



PARTIE 5 – ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada, peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2.2 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.3 Liste des noms pour le formulaire de vérification de l'intégrité

Les soumissionnaires doivent remplir la Liste de noms pour le formulaire de vérification de l'intégrité qui se trouve dans la pièce jointe 1 de la partie 5.



5.2.4 Représentant de l'entrepreneur

Le représentant de l'entrepreneur pour le contrat est :

Nom : _____
Titre : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Télécopieur : _____
Courriel : _____

5.2.5 Renseignements supplémentaires sur l'entrepreneur

Suivant l'alinéa 221(1)d) de la Loi de l'impôt sur le revenu, les paiements effectués par les ministères et les organismes aux termes des marchés de services pertinents (y compris des contrats englobant une combinaison de produits et de services) doivent être déclarés sur un feuillet T4-A supplémentaire.

Pour permettre au ministère des Pêches et des Océans de se conformer à la présente exigence, l'entrepreneur convient ici de fournir les renseignements suivants qu'il atteste être exacts et complets et qui divulguent entièrement son identité :

- a) le nom du particulier ou la raison sociale de l'entité, selon le cas (le nom associé au numéro d'assurance sociale (NAS) ou la raison sociale associée au numéro d'entreprise (NE)), de même que son adresse et son code postal : _____
- b) le statut de l'entrepreneur (particulier, entreprise non constituée en corporation, corporation ou société en nom collectif) : _____
- c) pour les particuliers et les entreprises non constituées en corporation, le NAS de l'entrepreneur et, s'il y a lieu, le NE ou, le cas échéant, le numéro d'inscription aux fins de la taxe sur les produits et services (TPS)/la taxe de vente harmonisée (TVH): _____
- d) pour les corporations, le NE ou, s'il n'est pas disponible, le numéro d'inscription aux fins de la TPS/TVH. S'il n'y a pas de NE ou de numéro d'inscription aux fins de la TPS/TVH, il faut fournir le numéro indiqué sur le formulaire de déclaration de revenus des sociétés T2 : _____

5.2.6 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définitions

Aux fins de cette clause, « *ancien fonctionnaire* » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de



la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

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

« *période du paiement forfaitaire* » signifie 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 des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« *pension* » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#) L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini ci-dessus? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;



- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

L'attestation suivante doit être signée par l'entrepreneur ou un dirigeant autorisé de l'entrepreneur :

J'atteste que j'ai examiné les renseignements fournis ci-dessus et qu'ils sont exacts et complets.

Signature

Nom du signataire en caractères d'imprimerie



PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 5

LISTE DE NOMS POUR LE FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ

Exigences

L'article 17 de la [*Politique d'inadmissibilité et de suspension*](#) (la Politique) exige que les fournisseurs, peu importe leur situation au titre de la politique, présentent une liste de noms avec leurs offres ou leurs soumissions. La liste requise diffère selon la structure organisationnelle du soumissionnaire ou de l'offrant :

- Les fournisseurs, y compris les coentreprises incorporées ou non, doivent fournir une liste complète des noms de tous les administrateurs actuels.
- Les entreprises privées doivent plutôt présenter une liste de noms de tous les propriétaires de la société.
- De même, les fournisseurs soumissionnant à titre d'entreprise à propriétaire unique, y compris ceux soumissionnant en tant que coentreprise incorporée ou non, doivent fournir la liste complète des noms de tous les propriétaires
- Les fournisseurs soumissionnant à titre de société en nom collectif n'ont pas à soumettre une liste de noms

Les fournisseurs peuvent utiliser le présent formulaire pour fournir la liste de noms requise avec leurs soumissions ou leurs offres. À défaut de présenter une liste de noms avec une offre ou une soumission, lorsque requis, ladite offre ou soumission sera jugée non-conforme, ou le fournisseur sera disqualifié et ne pourra pas obtenir un contrat ou conclure une entente immobilière avec le Canada. Veuillez consulter le document [Bulletin d'information : Renseignements devant être soumis avec une soumission ou une offre](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

Liste de noms pour le formulaire de [vérification de l'intégrité](#)



PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

6.1 Exigences relatives à la sécurité

6.1.1 Le contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

6.2 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe «A».

6.3 Clauses et conditions uniformisées

Dans la mesure où le présent contrat est conclu avec Pêches et Océans Canada (MPO), toute référence à Travaux publics et Services gouvernementaux ou à TPSGC ou à son ministre contenue dans toute modalité, condition ou clause du présent contrat, y compris les clauses du guide des CCUA incorporées par renvoi doivent être interprétées comme des références à Pêches et Océans Canada ou à son ministre

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre, sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

6.3.1 Conditions générales

6.3.1.1 [2010B](#) (2022-12-01), Conditions générales - services professionnels (complexité moyenne) s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

6.3.1.2 Le paragraphe 10 des Conditions générales [2010B](#) (2022-12-01) : services professionnels (complexité moyenne) – Présentation des factures, est modifié comme suit :

Supprimer : 2010B 10 (2022-12-01) Présentation des factures
Insérer : **Présentation des factures**

1. Les factures doivent être soumises au nom de l'entrepreneur à l'adresse suivante DFO.invoicing-facturation.MPO@DFO-MPO.gc.ca et en copie carbone à Chantale.Vezina@dfo-mpo.gc.ca, Chargé de projet et Codeur CP (*à insérer à l'attribution du contrat*). L'entrepreneur doit présenter des factures pour chaque livraison ou expédition; ces factures doivent s'appliquer uniquement au contrat. Chaque facture doit indiquer si elle porte sur une livraison partielle ou finale.
2. Les factures doivent contenir :
 - a. Le nom de l'entrepreneur et l'adresse physique pour le versement.
 - b. Le numéro d'entreprise de l'ARC ou le numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) de l'entrepreneur.
 - c. La date de facturation.
 - d. Le numéro de facture.
 - e. Le montant de la facture (ventilé entre les montants de poste et les montants de taxe).
 - f. La devise de facturation (si la facture n'est pas établie en dollars canadiens).



- g. Le numéro de référence du MPO (numéro du bon de commande ou autre numéro de référence valide).
 - h. Le nom de la personne-ressource du MPO (employé du MPO qui a passé la commande ou à qui les marchandises ont été envoyées).
Remarque : La facture sera renvoyée à l'entrepreneur si ces renseignements ne sont pas communiqués.
 - i. La description des biens ou des services fournis (fournir les détails des dépenses (comme l'article, la quantité, l'unité de délivrance, les tarifs horaires fermes de main-d'œuvre et le niveau d'effort, les contrats de sous-traitance, selon le cas) conformément à la base de paiement, taxes applicables en sus.
 - j. Les déductions correspondant à la retenue de garantie, s'il y a lieu.
 - k. Le report des totaux, s'il y a lieu.
 - l. Le cas échéant, le mode d'expédition ainsi que la date, les numéros de caisses ainsi que les numéros de pièce ou de référence, les frais d'expédition et tous autres frais supplémentaires.
3. Les taxes applicables doivent être indiquées séparément dans toutes les factures, ainsi que les numéros d'inscription correspondants émis par les autorités fiscales. Tous les articles détaxés, exonérés ou auxquels les taxes applicables ne s'appliquent pas doivent être identifiés comme tels sur toutes les factures.
 4. En présentant une facture, l'entrepreneur atteste que la facture correspond aux travaux qui ont été livrés et qu'elle est conforme au contrat.

6.4 Durée du contrat

6.4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de le 15 mars jusqu'au 31 mars 2024 inclusivement.

6.4.2 Option to Extend the Contract

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus 1 période supplémentaire de 1 année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 30 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

6.5 Responsables

6.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom: Sara Gould
Titre: Contracting Specialist
Department: Pêches et Océans Canada
Directorate: Services du matériel et des acquisitions
Adresse: 301 Bishop Drive, Fredericton, New Brunswick, E3C 2M6

Téléphone: 506-470-6349



Courriel: Sara.Gould@dfo-mpo.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée, par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus suite à des demandes ou des instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

6.5.2 Chargé de projet *(à insérer à l'attribution du contrat)*

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : _____
Télécopieur : _____
Courriel : _____

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante.

6.5.3 Représentant de l'entrepreneur *(à insérer à l'attribution du contrat)*

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : _____
Télécopieur : _____
Courriel : _____

6.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

6.7 Paiement

6.7.1 Base de paiement

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé un prix ferme de _____ \$ *(insérer le montant au moment de l'attribution du contrat)*. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.



6.7.2 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$ (*insérer le montant au moment de l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a. lorsque 75 % de la somme est engagée, ou
 - b. quatre mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

6.7.3 Modalités de paiement

6.7.3.1 Paiement Mensuel

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

6.7.4 Paiement électronique de factures – contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a. Carte d'achat;
- b. Dépôt direct (national et international) ;

6.8. Instructions relatives à la facturation

6.8.1 L'entrepreneur doit soumettre les factures conformément à l'article 6.3.1 intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que les travaux identifiés dans la facture soient complétés.

6.8.2 Les factures doivent être soumises au nom de l'entrepreneur aux adresses suivantes :



- DFO.invoicing-facturation.MPO@DFO-MPO.gc.ca
- Chargé de projet et Codeur CP (*à insérer à l'attribution du contrat*)

et fournir l'information exigées à l'article 6.8.1.

6.9 Attestations et renseignements supplémentaires

6.9.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

6.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur _____ (*à insérer à l'attribution du contrat*), et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

6.11 Ordre de priorité des documents

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

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales [2010B](#) (2022-12-01), Conditions générales - services professionnels (complexité moyenne) ;
- c) Annexe A, Énoncé des travaux;
- d) Annexe B, Base de paiement;
- e) la soumission de l'entrepreneur en date du _____ (*à insérer à l'attribution du contrat*).

6.12 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

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

ou

Clause du *Guide des CCUA* [A2001C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

6.13 Assurance G1005C (2016-01-28)

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

6.14 Règlement des différends

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête concernant les travaux pendant toute la durée de l'exécution du marché et après.



- (b) Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du marché, d'informer rapidement toute autre partie des problèmes ou des différends qui peuvent survenir et de tenter de les résoudre.
- (c) Si les parties n'arrivent pas à résoudre un différend au moyen de la consultation et de la collaboration, les parties conviennent de consulter un tiers neutre offrant des services de règlement extrajudiciaire des différends pour tenter de régler le problème.
- (d) Vous trouverez des choix de services de règlement extrajudiciaire des différends sur le site Web Achats et ventes du Canada sous le titre « [Règlement des différends](#) ».

6.15 Considérations d'ordre environnemental

Dans le cadre de la politique canadienne en vertu de laquelle les ministères et organismes fédéraux doivent prendre les mesures nécessaires pour acheter des produits et des services dont l'empreinte sur l'environnement est moins importante que celle des produits et des services traditionnellement achetés, les offrants doivent tenir compte des points suivants :

- a. En matière de consommation de papier :
 - Fournir et transmettre les ébauches de rapports, les rapports finaux et les soumissions en format électronique. Si des documents papier sont requis, ceux-ci devront être imprimés recto verso en noir et blanc, à moins d'indication contraire de l'utilisateur désigné.
 - x Imprimés sur du papier avec une teneur minimale en matières recyclées de 30 % et/ou certifié, comme provenant d'une forêt à gestion durable.
 - Recycler les documents imprimés qui ne servent plus (en se conformant aux exigences relatives à la sécurité).
- b. En matière d'exigences relatives aux déplacements :
 - On encourage l'offrant à utiliser, dans la mesure du possible, la vidéoconférence ou la téléconférence afin de réduire les déplacements inutiles au minimum.
 - Utilisations d'établissements ayant une cote écologique : les offrants sous contrat avec le gouvernement du Canada peuvent accéder au [répertoire d'hébergement de TPSGC](#), lequel contient une liste d'établissements ayant une cote écologique. Au moment de chercher un lieu d'hébergement, les offrants peuvent chercher des établissements ayant une cote écologique. Ces établissements sont identifiées par une clé verte ou une feuille verte et honorent le tarif accordé aux offrants.
 - Utiliser le transport en commun ou un moyen de transport vert, dans la mesure du possible.



ANNEXE " A "

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 Objectif:

Le programme de conservation et de protection (C&P) du ministère des Pêches et des Océans (MPO) a un besoin opérationnel d'obtenir le contrat d'un entrepreneur qui fournira des services de réception de l'information sur la gestion des appels en mer.

Nous avons besoin d'un entrepreneur pour fournir des services de centre d'appels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour recevoir les appels en mer et transmettre les données connexes au MPO.

2.0 Contexte:

Le système actuel de gestion des appels en mer a connu de nombreuses pannes imprévues qui ont rendu le système moins fiable pour le MPO et les détenteurs de permis. Il incombe au MPO de trouver une solution à la panne du système et le fait d'avoir un contrat avec un centre d'appels permettra de combler l'écart nécessaire jusqu'à ce qu'un nouveau système de gestion des appels en mer soit créé.

L'entrepreneur fournira une solution à court terme pour permettre au MPO et aux détenteurs de permis de recevoir et de soumettre des renseignements des appels en mer dans un format fiable pour le ministère et de fournir un numéro de confirmation aux détenteurs de permis pendant les pêches de 2023-2024 qui nécessitent une gestion des appels en mer.

3.0 Exigences

L'entrepreneur fournira un service 24 heures par jour, sept jours par semaine, dans les deux langues officielles (français/anglais).

L'entrepreneur doit fournir au pêcheur (appelant) un " numéro d'identification des appels en mer " unique et doit entrer tous les renseignements applicables de chaque appel dans la base de données sur les permis du MPO (SIPG et GAP) par l'entremise d'un portail Web en ligne. De plus, le fournisseur de services doit travailler avec les représentants du MPO pour résoudre tous les problèmes techniques et logistiques qui surviennent pendant la durée du contrat.

- Il s'agit de fournir un service aux régions du Québec et du Golfe au sein du ministère des Pêches et des Océans du Canada.
- Le service sera fourni au MPO et à la clientèle du MPO.
- Le service sera disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans les deux langues officielles. Il consistera à répondre à des appels téléphoniques, à suivre un script préapprouvé, à fournir à l'appelant un numéro d'identification unique, puis à entrer ce numéro et d'autres renseignements pertinents dans une base de données du MPO.
- Le fournisseur doit être en mesure de fournir des documents juridiques à la demande du MPO. Ces documents peuvent inclure, sans s'y limiter, des affidavits. Ces affidavits doivent comprendre des informations expliquant qu'ils sont la société qui reçoit l'appel, qu'ils enregistrent l'information, conservent tous les documents commerciaux originaux et les transmettent au MPO.



Tâches:

- Recevoir les appels téléphoniques des pêcheurs (24/7 dans les deux langues officielles) et recevoir les informations applicables.
- Fournir au pêcheur (appelant) un numéro d'identification unique des appels en mer.
- Recueillir toutes les informations pertinentes (données) à partir des appels téléphoniques et transmettre les données au MPO par le biais d'une solution API (interface de programmation d'application).

Produits livrables et critères d'acceptation:

- Le système doit être opérationnel d'ici le 1er mars 2023 et doit être disponible jusqu'au 31 mars 2024.
- Les représentants du MPO fourniront un script prédéterminé que le personnel du centre d'appels devra suivre pendant les appels téléphoniques.
- Une formation doit être offerte au personnel du centre d'appels avant le début du contrat afin de s'assurer que les appels téléphoniques sont reçus et que les données sont saisies avec succès dans les bases de données du MPO dans les 15 minutes suivant la collecte de l'information.
- Le volume d'appels doit pouvoir être traité avec succès par le personnel du centre d'appels (la prévision du volume d'appels sera fournie par le MPO).
- Le numéro de téléphone fourni au MPO et aux clients du MPO doit être accessible en tout temps. En cas de panne du système, un plan d'urgence doit être mis en place et le MPO doit être informé dans l'heure qui suit.
- Les données transmises au MPO doivent respecter les exigences de format et de qualité prescrites et approuvées par le MPO.

Estimation du nombre moyen d'appels par mois pour 2022 :

Mars	294
Avril	6693
Mai	3803
Juin	1711
Juillet	2485
Août	2459
Septembre	4835
Octobre	2274
Novembre	198
Décembre	10
Moyen (10 mois)	2476

Les volumes ne sont que des estimations et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.



Équipement ou matériel fourni par le gouvernement:

Le rôle du MPO dans ce contrat de service sera de s'assurer que l'entrepreneur possède le correctif nécessaire pour que l'information recueillie pour les appels en mer puisse être saisie dans nos bases de données du MPO directement par Web.

Qualifications du contractant:

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir les services requis dans les délais, la date de livraison et toutes les exigences mentionnés dans la section 3.0 de ce document.

La ou les ressources de l'entrepreneur doivent avoir une compétence avancée en anglais et en français pour les domaines de l'oral et de la compréhension, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Grille relative aux compétences linguistiques			
	Communication verbale	Compréhension	Communication écrite
De base	<p>Une personne qui s'exprime verbalement à ce niveau peut:</p> <ul style="list-style-type: none"> poser des questions simples et y répondre; donner des instructions simples; donner des directives peu compliquées se rapportant à des situations habituelles liées au travail. 	<p>Une personne qui lit à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> comprendre des textes très simples et saisir le thème principal de textes portant sur des sujets qui lui sont familiers; lire et comprendre des éléments d'information simples, tels que les dates, les chiffres ou les noms tirés de textes relativement plus complexes afin d'exécuter les tâches habituelles liées à l'emploi. 	<p>Une personne qui s'exprime par écrit à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> écrire des mots isolés, des phrases, des questions ou des énoncés simples portant sur des sujets très familiers en utilisant des mots qui se rapportent au temps, aux lieux ou aux personnes.
Intermédiaire	<p>Une personne qui s'exprime verbalement à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> soutenir une conversation sur des sujets concrets; décrire des mesures prises; donner des instructions précises aux employés; donner des descriptions et des explications factuelles. 	<p>Une personne qui lit à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> saisir le sens général de la plupart des textes concernant le travail; dégager des éléments d'information précis des textes; distinguer les idées principales et secondaires. 	<p>Une personne qui s'exprime par écrit à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> maîtriser suffisamment la grammaire et le vocabulaire pour pouvoir transmettre de l'information explicite sur des sujets qui se rapportent au travail.



Avancé	<p>Une personne qui s'exprime verbalement à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none">• soutenir des points de vue; exprimer et comprendre des idées hypothétiques et conditionnelles.	<p>Une personne qui lit à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none">• comprendre la plupart des détails complexes, les idées implicites et les sous-entendus;• bien comprendre les textes qui portent sur des questions spécialisées ou moins familières.	<p>Une personne qui s'exprime par écrit à ce niveau peut :</p> <ul style="list-style-type: none">• rédiger de manière cohérente des textes élaborés et structurés.
---------------	---	---	--



ANNEXE "B"

BASE DE PAIEMENT

Le soumissionnaire doit remplir ce barème de prix et l'inclure dans son offre financière.

Pour la fourniture de tous les services professionnels, y compris tous les coûts associés nécessaires pour effectuer le travail requis tel que décrit à l'annexe "A".

Le coût doit être fourni à un taux mensuel.

Systeme de gestion des appels en mer Services de centres d'appels		
Term	Tarif mensuel basé sur une moyenne estimée de 2476 appels par mois	Coût total annuel estimé (12 mois X taux mensuels)
Période initiale du contrat 15 mars 2023 – 31 mars 2024 (12 mois)	\$ _____/Mois	\$ _____/Annuel
Période d'option 1 15 mars 2024 – 31 mars 2025 (12 mois)	\$ _____/Mois	\$ _____/Annuel
Total partiel estimé tout compris, hors taxes		

ANNEX “ C ”

CRITÈRES D'ÉVALUATIONS

L'offre doit répondre aux critères techniques obligatoires spécifiés ci-dessous.

Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire pour justifier le respect de cette exigence.

Les offres qui ne répondent pas aux critères techniques obligatoires seront déclarées irrecevables et ne seront pas prises en considération. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément.

Instructions d'évaluation

L'expérience de la ressource proposée par le soumissionnaire doit être clairement identifiée en fournissant un résumé/une description des projets/expériences de travail antérieurs et en indiquant quand le travail a été effectué.

L'expérience doit être clairement identifiée en fournissant :

- Le nom du projet ;
- Le nom de l'organisation cliente ;
- La période pendant laquelle le service a été fourni (mois et année) ; et
- Un aperçu détaillé des services fournis.

Veuillez noter que les soumissionnaires doivent remplir les tableaux suivants et les joindre à leur soumission.

Critères techniques obligatoires :

Numéro de Question	Critères techniques obligatoires	Oui/Non Le soumissionnaire doit faire un renvoi à la section de la proposition.
M1	Un curriculum vitae doit être fourni pour Démontrer comment les critères ci-dessous sont respectés. <ul style="list-style-type: none">• Le fournisseur doit avoir au moins 15 ans d'expérience dans la prestation de services de réception.	
M2	Un curriculum vitae doit être fourni pour Démontrer comment les critères ci-dessous sont respectés. <ul style="list-style-type: none">• Le fournisseur doit être en mesure de démontrer une charge de travail durable d'au moins 6693 appels par mois (sur la base d'appels de 1,5 minute).	
M3	Un curriculum vitae doit être fourni pour Démontrer comment les critères ci-dessous sont respectés.	



	<ul style="list-style-type: none">Le fournisseur doit être en mesure de démontrer sa capacité à fournir des services bilingues (anglais et français).	
M4	Le fournisseur doit être inscrit auprès de l'Association canadienne de gestion d'appels (CAM-X). Le fournisseur doit fournir une copie de l'inscription pour démontrer que les critères sont respectés.	
M5	Le fournisseur doit être en mesure de fournir une API (interface de programmation d'application) par le biais d'un support informatique, et disposer d'un personnel de support informatique disponible pour le dépannage et la réparation des dysfonctionnements du système, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.	