



DEMANDE DE PROPOSITION / SOUMISSION

RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

Page 1 de 77

Les soumissions doivent être présentées par courriel
et **UNIQUEMENT** à l'adresse suivante :

soumission.bid@aadnc-aande.gc.ca

soumissionbid@sac-isc.gc.ca

DEMANDE DE PROPOSITION

Proposition aux MAINC:

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représenté par le Ministre des Affaires autochtones et du Nord Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les services énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Titre Système de dossiers dentaire électroniques pour ISC	
Numéro de l'invitation 1000244928	
Date (AAAAMMJJ) 2023-01-16	
L'invitation prend fin À 9:00	Fuseau horaire Heure Normale de l'Est (HNE)
Le (AAAAMMJJ) 2023-01-10	
L'autorité contractante	
Nom Miriam Britel	
Numéro de téléphone (873) 355-2463	
Numéro de télécopieur	
Adresse courriel miriam.britel@sac-isc.gc.ca	
Destination(s) des services ISC - FNIHB - Atlantic Region	
Sécurité CETTE DEMANDE COMPREND DES DISPOSITIONS DE SÉCURITÉ	
Instructions: Voir aux présentes	
Livraison exigée Voir aux présentes	
Personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire	
Nom	
Titre	

Soumissionnaire
Raison sociale
Adresse
Numéro de téléphone
Numéro de la TPS/TVH
Numéro de la TVQ

**TABLE DES MATIÈRES**

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	4
1.1 INTRODUCTION.....	4
1.2 SOMMAIRE	4
1.3 COMPTE RENDU.....	4
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	6
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	6
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	6
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	6
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	8
2.5 LOIS APPLICABLES.....	8
2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....	8
2.7 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS.....	8
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	9
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	9
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	11
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	11
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	31
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	33
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	33
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	33
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	34
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	34
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	35
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	35
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	35
7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	35
7.4 DURÉE DU CONTRAT.....	36
7.5 RESPONSABLES.....	37
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	38
7.7 PAIEMENT	39
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	40
7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	41
7.10 LOIS APPLICABLES	41
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	41
7.12 ASSURANCES.....	41
7.13 LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.....	41
7.14 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	43
ANNEXE « A »	50
ÉNONCÉ DES TRAVAUX	50
ANNEXE « B »	66



BASE DE PAIEMENT 66

ANNEXE « C » 68

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ 68

ANNEXE « D » 77

DÉFINITIONS 77



PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et toute autre annexe.

1.2 Sommaire

1.2.1 Services aux Autochtones Canada (SAC) a besoin de mettre en œuvre un système de dossiers dentaires électroniques pour la collecte, la gestion, le stockage et le partage de données et d'informations sur les patients dentaires pour la région de l'Atlantique.

Il est destiné à aboutir à l'attribution d'un contrat pour la fourniture des services et la durée de la prestation des services s'étendra de l'attribution du contrat au 31 mars 2027 et quatre (4) périodes optionnelles.

1.2.2 Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

1.2.3 Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne, de l'Accord de continuité des échanges entre le Canada et le Royaume-Uni, de l'Accord de libre-échange entre le Canada et l'Ukraine, Accord, Accord de libre-échange Canada-Pérou, Accord de libre-échange Canada-Paname, Accord de libre-échange Canada-Corée, Accord de libre-échange Canada-Honduras, Accord de libre-échange Canada-Colombie, Accord de partenariat Trans pacifique global et progressiste (PTPGP), Canada -Accord de libre-échange du Chili et Accord de libre-échange canadien (ALEC).

1.3 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, par téléphone ou en personne.



PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

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

Supprimer : 60 jours

Insérer : 180 jours

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement à Services aux Autochtones Canada (SAC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'adresse indiquées à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par tout autre moyen à SAC ne seront pas acceptées.

2.3 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.

Définition

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? **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 ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, figure dans les rapports de divulgation proactive, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et aux [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.

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins cinq (5) 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.

2.5 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et Labrador et l'Île du Prince Edward, 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.

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard dix (10) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.7 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 exige que le soumissionnaire transmette sa soumission électroniquement, conformément à l'article 08 des Instructions uniformisées 2003, comme il est modifié à l'article 2.1 « Instructions, clauses et conditions uniformisées » de la partie 2 « Instructions à l'intention des soumissionnaires ». Les soumissionnaires sont tenus de fournir leur soumission en une seule transmission. La taille totale du courriel, y compris toutes les pièces jointes, ne doit pas dépasser 10 mégaoctets (Mo). Il revient au soumissionnaire de s'assurer de respecter cette limite.

La soumission doit être présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I: Soumission Technique

Section II: Soumission Financière

Section III: Certifications

Section IV: Information additionnelle

En raison de la nature de l'appel d'offres, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Section II : Soumission financière

3.1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec le barème de prix décrit dans la base de paiement reproduite à l'annexe « B »).

1.1.2 Paiement électronique de factures – soumission

Les soumissionnaires doivent accepter le Dépôt direct (national et international) pour le paiement des factures.

Le soumissionnaire n'est pas obligé d'accepter les paiements effectués à l'aide d'instruments de paiement électronique.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

3.1.3 Fluctuation du taux de change

[C3011T](#) (2013-11-06), Fluctuation du taux de change

3.1.4 Clauses du *Guide des CCUA*

Section III : Attestations

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



Section IV : Renseignements supplémentaires

3.1.5 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde

3.1.6.1 Tel qu'indiqué à la Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement

Ville, province, territoire / État

Code postal / code zip

Pays

3.1.6.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du [Programme de sécurité des contrats](#) que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

**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**

La soumission doit répondre aux critères techniques obligatoires énoncés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne respectent pas les critères techniques obligatoires seront jugées non recevables. Chaque critère technique obligatoire doit être abordé séparément.

Critères techniques obligatoires (CTO)			
L'expérience du soumissionnaire, et de ses sous-traitants, sociétés affiliées et fournisseurs sera prise en compte pour l'évaluation des critères techniques obligatoires décrits ci-dessous.			
Numéro	Critère technique obligatoire	Renvoi à la proposition	Respecté (O/N)
CTO1	Le système électronique de dossiers dentaires doit être modifiable et configurable pour répondre aux besoins de l'organisation.		
CTO2	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir être déployé à l'aide d'une technologie infonuagique apte à être accréditée au profil de sécurité « Protégé B » du gouvernement du Canada.		
CTO3	Le système électronique de dossiers dentaires doit être interfacé/lié aux systèmes de radiographie numérique actuels et nouveaux.		
CTO4	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre un accès à distance, au point d'intervention, aux dossiers dentaires.		
CTO5	Il doit y avoir différents niveaux d'accès autorisés au système de dossiers dentaires électroniques (DDE).		
CTO6	Le système électronique de dossiers dentaires doit avoir la capacité d'imprimer des copies papier des dossiers dentaires.		
CTO	Le système électronique de dossiers dentaires doit		



	avoir la capacité d'exécuter des rapports pour l'évaluation des services et des programmes.		
CTO8	Le système électronique de dossiers dentaires doit avoir la capacité de télécharger des copies numérisées des dossiers dentaires sur papier et des fichiers radiographiques numériques existants dans le système de DDE, selon les besoins.		
CTO9	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir télécharger des lettres numérisées de fournisseurs externes (p. ex. spécialistes dentaires, médecins).		
CTO10	Le soumissionnaire doit fournir une assistance pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure normale de l'Atlantique.		
CTO11	Le soumissionnaire doit fournir un accord de niveau de service publié pour le système proposé. Les engagements de niveau de service inclus doivent fournir à SAC des services de garantie, de maintenance et de soutien. Les services de soutien doivent être fournis dans la langue du choix de l'utilisateur, soit l'anglais ou le français, et peuvent être fournis par téléphone, par courriel, par messagerie mobile ou par des outils Web, selon le cas. L'accord doit être signé et devenir contraignant avant le lancement du système.		
CTO12	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre aux utilisateurs de signaler et de suivre les problèmes, soit en ligne, soit par téléphone.		
CTO13	Les capacités de traitement et de stockage du système doivent pouvoir s'adapter et prendre en charge une quantité croissante de données et un nombre croissant d'utilisateurs.		
CTO14	Le système électronique de dossiers dentaires doit prendre en charge un minimum de 25 utilisateurs actifs/concurrents.		
CTO15	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre la création et la gestion d'au moins 25 000 dossiers par an.		
CTO16	Le système électronique de dossiers dentaires doit télécharger au minimum des fichiers .pdf, .doc, .docx, .jpg, des radiographies pour soutenir le fonctionnement de la clinique dentaire.		
CTO17	Le système électronique de dossiers dentaires doit autoriser jusqu'à 10 mégaoctets pour ce qui est de la taille des fichiers sans avertissement et les pièces		



	jointes de taille supérieure à 10 mégaoctets doivent déclencher un avertissement à l'utilisateur.		
CTO18	Le système électronique de dossiers dentaires doit disposer d'un stockage de données crypté basé sur le nuage.		
CTO19	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre le téléchargement de photos intrabuccales et faciales colorées ou de toute autre information pertinente requise pour les dossiers des patients.		
CTO20	Le système électronique de dossiers dentaires doit se conformer ou peut être modifié pour se conformer à la <i>Loi sur les langues officielles</i> en étant fonctionnellement équivalent en anglais et en français et doit permettre aux utilisateurs de travailler dans la langue officielle canadienne de leur choix. La <i>Loi sur les langues officielles</i> peut être consultée ici : <i>Loi sur les langues officielles</i> .		
CTO21	Le système électronique de dossiers dentaires doit respecter les normes du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité et de convivialité. Le système doit être conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 élaborées par le W3C (World Wide Web Consortium).		
CTO22	Le système électronique de dossiers dentaires doit respecter toutes les politiques du gouvernement du Canada en matière de service et de normes numériques : https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32603 .		
CTO23	Le système électronique de dossiers dentaires doit être conforme aux exigences de sécurité pour la manipulation, le traitement et le stockage sécurisés des renseignements « Protégé B ».		
CTO24	Le système électronique de dossiers dentaires doit respecter les exigences de la GI (c'est-à-dire la période de conservation et la disposition).		
CTO25	Configuration du navigateur système : a) Pour les interfaces utilisateur basées sur l'Internet, toutes les interfaces utilisateur doivent être compatibles avec les navigateurs Internet standard de SAC (Chrome, Edge, etc.) au moment où le système est déployé en production et être maintenues à jour avec les versions ultérieures lorsque SAC effectue une mise à niveau vers un nouveau navigateur Internet standard, sans frais supplémentaires.		



	b) Pour les sites Internet destinés au public, toutes les interfaces utilisateur doivent être compatibles avec les dernières versions moins 2 des navigateurs de SAC approuvés, Chrome, Edge et Safari.		
CTO26	Le système électronique de dossiers dentaires doit intégrer la validation des entrées.		
CTO27	Le système électronique de dossiers dentaires doit intégrer la validation des données.		
CTO28	Le système électronique de dossiers dentaires doit avoir la capacité de supprimer les données en double.		
CTO29	Le système électronique de dossiers dentaires doit comporter une fonctionnalité de sauvegarde et de restauration approuvée par le gouvernement du Canada. Le système doit sauvegarder quotidiennement tous les justificatifs d'identité, données et fichiers (comme les dossiers de vérification, documents et listes de personnes-ressources) de SAC sur un système de secours stocké à un endroit différent du centre de données principal. Les sauvegardes doivent également être stockées à l'intérieur des frontières canadiennes et cryptées.		
CTO30	Le système électronique de dossiers dentaires doit fournir des contrôles d'accès.		
CTO31	Le système électronique de dossiers dentaires doit fournir une piste d'audit. Les actions à enregistrer telles que : <ul style="list-style-type: none">• Création de dossiers• Suppression de dossiers• Modifications• Informations sur la connexion et la déconnexion		
CTO32	Le système électronique de dossiers dentaires doit inter opérer avec le système de radiographie numérique.		
CTO33	Le système électronique de dossiers dentaires doit être conçu à l'aide des technologies, des cadres et des langages de codage actuels qui continueront d'être pris en charge par le soumissionnaire/la communauté des utilisateurs pendant la durée de vie prévue du système de DDE.		



CTO34	Le système électronique de dossiers dentaires doit répondre aux commandes dans les trois secondes dans des conditions normales de fonctionnement.		
CTO35	Le système électronique de dossiers dentaires doit garantir que lorsqu'un utilisateur se déconnecte, ou lorsqu'un utilisateur est inactif pendant une période donnée, la session de l'utilisateur est terminée.		
CTO36	Le système électronique de dossiers dentaires doit restaurer les données en cas de défaillance (c'est-à-dire que le système de DDE est capable de restaurer toutes les données sauvegardées avant le point de défaillance).		
CTO37	Le système électronique de dossiers dentaires doit avoir un temps de récupération de 24 heures en cas de défaillance (c'est-à-dire que le système de DDE est capable de se rétablir en 24 heures).		
CTO38	Le soumissionnaire doit fournir une copie de son plan de secours (PS).		
CTO39	Le système électronique de dossiers dentaires doit être disponible 99 % du temps, sept jours sur sept.		
CTO40	Le système électronique de dossiers dentaires doit répondre à toutes les exigences applicables en matière de sécurité et de confidentialité de SAC/RCAANC. Il doit pouvoir assurer la protection adéquate des données, conformément aux normes de sécurité de la TI pour les renseignements « Protégé B ». Dans l'énoncé des travaux, voir : ANNEXE A – Palier 2 (Renseignements classifiés jusqu'à la catégorie Protégé B inclusivement) EXIGENCES DE SÉCURITÉ PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT POUR UN LOGICIEL-SERVICE.		
CTO41	Le système électronique de dossiers dentaires doit être en mesure de fournir les preuves requises pour satisfaire à l'accréditation « Protégé B ».		
CTO42	Le système électronique de dossiers dentaires doit être capable de télécharger des copies numérisées des dossiers dentaires sur papier.		
CTO43	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir télécharger les fichiers de radiographie numérique existants, le cas échéant, et les synchroniser avec les dossiers des patients concernés.		



CTO44	Le soumissionnaire est tenu de fournir un accès et des privilèges de lecture à l'équipe des administrateurs de base de données (ABD) de SAC, afin d'effectuer l'extraction ou la duplication de données requise à partir de la base de données du système du soumissionnaire dans les locaux de l'infrastructure du Ministère.		
CTO45	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre aux utilisateurs disposant de droits d'administrateur d'ajouter/modifier/supprimer des dossiers dentaires électroniques (DDE). Doit offrir aux administrateurs et aux coordonnateurs de SAC la possibilité de gérer le contrôle d'accès des utilisateurs (y compris la confidentialité) et les paramètres de permission.		
CTO46	Les paramètres de confidentialité du système doivent permettre de restreindre les autorisations de visualisation des données des employés en fonction de la structure organisationnelle.		
CTO47	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre de consigner le nom, le rôle et les responsabilités de l'utilisateur afin de conserver une piste de vérification précise.		
CTO48	Le système électronique de dossiers dentaires doit être capable d'enregistrer tous les accès aux données des clients.		
CTO49	Le système électronique de dossiers dentaires doit prendre en charge l'authentification à deux facteurs.		
CTO50	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre la modification du numéro X en numéro de statut (NS) dans le dossier d'un client si celui-ci reçoit un NS après sa visite initiale. Le soumissionnaire doit permettre l'ajout/modification de NS dans un dossier par les administrateurs uniquement. [Le NS est dérivé du système de vérification du statut (SVS). La fonction du SVS est de fournir aux clients des numéros de statut concernant leur admissibilité à utiliser les services fournis].		
CTO51	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre l'accès à des utilisateurs externes approuvés (c'est-à-dire des utilisateurs non internes/non GC).		
CTO52	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre la configuration des rôles tels que décrits dans le tableau 1.1 Utilisateurs autorisés et rôles de l'énoncé des travaux.		



CTO53	Le système électronique de dossiers dentaires ne doit pas permettre la suppression ou la modification des entrées ou des enregistrements signés numériquement.		
CTO54	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre l'enregistrement et la signature.		
CTO55	Le système électronique de dossiers dentaires doit avoir la capacité de sauvegarder automatiquement.		
CTO56	Le système électronique de dossiers dentaires doit demander à l'utilisateur de vérifier sa signature.		
CTO57	Le système électronique de dossiers dentaires doit fournir un rappel si l'utilisateur laisse une entrée/un enregistrement non signé numériquement.		
CTO58	Le système électronique de dossiers dentaires doit stocker les métadonnées avec l'enregistrement électronique des données.		
CTO59	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre des règles de disposition pour la gestion des documents.		
CTO60	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre de rechercher des enregistrements de données par nom de famille, prénom, sexe, date de naissance ou numéro de statut/numéro X.		
CTO61	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre un accès à distance, au point d'intervention, aux dossiers dentaires électroniques.		
CTO62	Le système électronique de dossiers dentaires doit être une solution de logiciel-service (SaaS) basée sur l'infonuagique et capable de gérer des renseignements protégés.		
CTO63	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir être déployé dans les quatre provinces de l'Atlantique.		
CTO64	Le système électronique de dossiers dentaires doit fournir des graphiques qui couvrent toute une vie d'activité.		
CTO65	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir télécharger des copies numérisées de formulaires de consentement sur papier, de lettres de spécialistes, etc. et les relier au dossier dentaire électronique du client concerné.		



CTO66	Le système électronique de dossiers dentaires doit stocker les fichiers de radiographie numérique et être relié au dossier dentaire électronique du client.		
CTO67	Le système électronique de dossiers dentaires doit avoir l'odontogramme du client comme caractéristique.		
CTO68	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre l'enregistrement des notes de traitement.		
CTO69	Le système électronique de dossiers dentaires doit afficher le calendrier des rendez-vous quotidiens.		
CTO70	Le système électronique de dossiers dentaires doit permettre l'entrée d'un identifiant unique (par exemple, un numéro de statut, un numéro X) dans le dossier dentaire électronique de chaque client.		
CTO71	Le système électronique de dossiers dentaires doit être interfacé/lié aux systèmes de radiographie numérique actuels et nouveaux.		
CTO72	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir se connecter à une imprimante et permettre l'impression des sections requises des DDE.		
CTO73	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir se connecter à un numériseur et permettre la numérisation, ainsi que le téléchargement du matériel numérisé.		
CTO74	Le système électronique de dossiers dentaires doit être capable de générer des rapports pour l'évaluation du service.		
CTO75	Le système électronique de dossiers dentaires doit être capable de générer des rapports pour l'évaluation du programme.		
CTO76	Le système électronique de dossiers dentaires doit être évolutif pour répondre à la croissance nationale.		

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Les soumissions qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées selon les critères qui figurent dans les tableaux ci-dessous.

Les soumissions n'ayant pas obtenu le nombre minimal de points indiqué seront jugées non recevables. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.



Critères techniques cotés (CTC)	Nombre minimum de points requis	Points maximums disponibles
CTC1		10
CTC2		10
CTC3		10
CTC4		5
CTC5		5
CTC6		10
CTC7		10
CTC8		10
CTC9		5
CTC10		10
CTC11		15
CTC12		15
CTC13		15
CTC14		15
CTC15		15
CTC16		15
CTC17		15
CTC18		15
CTC19		15
CTC20		20
Note globale	135	240

	Exigences techniques cotées : Expérience des ressources (ETC)	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération (points)
CTC1.0	Le soumissionnaire doit démontrer les services de soutien offerts au Canada.		<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Entreprise internationale sans services de soutien au Canada</p> <p>5 points Entreprise internationale avec services de soutien au Canada</p> <p>10 points Entreprise canadienne</p> <p>Points maximums : 10 points</p>



CTC2.0	Le soumissionnaire doit avoir une grande expérience de la mise en œuvre du logiciel de DDE.	Pour démontrer son expérience, le soumissionnaire doit fournir, au moins, les renseignements suivants pour chaque client de référence pour lequel l'expérience acquise satisfait aux exigences du critère CTC2 : 1) Brève description des services fournis au client par le fournisseur; 2) La durée du contrat dans le cadre duquel le service a été fourni, dans un format indiquant le mois et l'année; 3) Le nom du client pour lequel le travail a été effectué, ainsi que le nom et l'adresse électronique ou le numéro de téléphone actuels du client.	Les points seront attribués sur la base suivante : 5 points Moins de 10 ans d'expérience dans la mise en œuvre de DDE au moment de la clôture de l'appel d'offres. 10 points Plus de 10 ans d'expérience dans la mise en œuvre de DDE au moment de la clôture de l'appel d'offres. Points maximums : 10 points
CTC3.0	Le soumissionnaire doit avoir une expérience de travail avec de grandes organisations (par exemple, des cabinets multicliniques, des sociétés, des organisations fédérales, municipales, provinciales et à but non lucratif).	Pour démontrer son expérience, le soumissionnaire doit fournir au moins les renseignements suivants pour chaque référence client pour laquelle l'expérience répond aux exigences du critère d'évaluation CTC3 : 1) Brève description des services fournis au client; 2) La durée du contrat dans le cadre duquel le service a été fourni, dans un format indiquant le mois et l'année; 3) Le nom du client pour lequel les services ont été fournis, ainsi que le nom et l'adresse électronique ou le numéro de téléphone actuels du client.	Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Aucune expérience 5 points Une certaine expérience de travail avec de grandes organisations (cinq ans ou moins). 10 points Expérience significative de travail avec de grandes organisations (plus de cinq ans). Points maximums : 10 points
CTC4.0	Le soumissionnaire devrait avoir des frais de licence échelonnés (par exemple, autoriser plusieurs utilisateurs		Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Pas de frais de



	par licence; ne pas autoriser uniquement une licence par personne).		5 points licence échelonnés Frais de licence échelonnés disponibles Points maximums : 5 points
CTC5.0	Le soumissionnaire doit avoir la capacité d'installer le logiciel sur place.		Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Impossible d'installer le logiciel sur place 5 points Capacité d'installer des logiciels sur place Points maximums : 5 points
CTC6.0	Le soumissionnaire doit disposer d'un plan de formation exhaustif pour garantir la facilité d'utilisation et l'apprentissage du système en fonction des besoins des utilisateurs.	Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC6, le soumissionnaire doit fournir un exemple de plan de formation.	Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Le soumissionnaire ne dispose pas d'un plan de formation. 5 points Le soumissionnaire dispose d'un plan de formation standardisé pour tous les utilisateurs. 10 points Le soumissionnaire dispose d'un plan de formation personnalisable en fonction des besoins des utilisateurs. Points maximums : 10 points



CTC7.0	Le soumissionnaire doit avoir la capacité d'offrir une formation, en personne et/ou virtuellement.	Pour démontrer son expérience, le soumissionnaire doit fournir au moins les renseignements suivants pour chaque référence client pour laquelle l'expérience répond aux exigences du critère d'évaluation CTC7 : <ol style="list-style-type: none">1) Brève description du type de formation dispensée au client;2) La durée du contrat dans le cadre duquel le service a été fourni, dans un format indiquant le mois et l'année;3) Le nom du client pour lequel la formation a été dispensée ainsi que le nom et l'adresse électronique ou le numéro de téléphone actuel du client.	Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Aucune documentation démontrant l'expérience du soumissionnaire en matière de formation n'est fournie. 5 points La documentation démontrant l'expérience du soumissionnaire offrant une formation est fournie, conformément aux instructions décrites. 10 points La documentation démontrant l'expérience du soumissionnaire en matière de formation est fournie, conformément aux instructions décrites, avec des points supplémentaires justifiant l'expérience en matière de formation. Points maximums : 10 points
---------------	--	---	--



CTC8.0	Le soumissionnaire doit offrir des services de soutien permanent pour la formation, selon les besoins.		<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Le soumissionnaire n'offre pas de services de soutien à la formation continue.</p> <p>5 points Le soumissionnaire offre des services de soutien à la formation continue avec des limites (par exemple, une fréquence mensuelle fixe).</p> <p>10 points Le soumissionnaire offre des services de soutien à la formation continue, selon les besoins.</p> <p>Points maximums : 10 points</p>
CTC9.0	Le système électronique de dossiers dentaires devrait avoir la capacité d'envoyer des notifications par courriel aux clients (par exemple, des rappels de rendez-vous).		<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Le système n'a pas la capacité d'envoyer des notifications par courriel aux clients.</p> <p>5 points Le système a la capacité d'envoyer des notifications par courriel aux clients.</p> <p>Points maximums : 5 points</p>



CTC10.0	Le système électronique de dossiers dentaires doit pouvoir être étendu pour être mis en œuvre dans l'ensemble du Canada.		<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Le système ne peut être étendu pour une mise en œuvre dans l'ensemble du Canada.</p> <p>5 points Le système peut être étendu pour une mise en œuvre dans l'ensemble du Canada, avec des limites (par exemple, exclure les régions éloignées).</p> <p>10 points Le système peut être étendu pour une mise en œuvre dans l'ensemble du Canada, sans restriction.</p> <p>Points maximums : 10 points</p>
CTC11.0	<p>Plan de pré-mise en œuvre</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan de pré-mise en œuvre détaillé couvrant la phase de pré-mise en œuvre, de la date d'attribution du contrat à la date de mise en œuvre, afin de réaliser toutes les activités définies dans l'énoncé des travaux.</p>	<p>Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC11, le soumissionnaire doit fournir un plan de pré-mise en œuvre qui comprend au moins les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une liste détaillée de toutes les tâches à accomplir; • Une explication ou une justification de l'inclusion des tâches; • Une matrice d'attribution des responsabilités décrivant la participation requise de la part du soumissionnaire et du responsable de projet dans la réalisation des tâches et des produits livrables pour la pré-mise en œuvre; • Toute dépendance pour laquelle la participation 	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucun plan de pré-mise en œuvre n'est prévu.</p> <p>5 points Un plan de pré-mise en œuvre est fourni, mais il ne comprend pas toutes les exigences minimales énumérées.</p> <p>10 points Un plan de pré-mise en œuvre est fourni, comprenant toutes les exigences minimales énumérées.</p> <p>15 points Un plan de pré-mise en œuvre est fourni, comprenant toutes les</p>



		<p>du Canada est requise;</p> <ul style="list-style-type: none"> Un calendrier qui illustre le chemin critique et les jalons associés. 	<p>exigences minimales énumérées et des détails supplémentaires.</p> <p>Points maximums : 15 points</p>
CTC12.0	<p>Plan d'exploitation</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan d'exploitation détaillé couvrant la phase d'exploitation du contrat, comme il est indiqué dans l'énoncé des travaux.</p>	<p>Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC12, le soumissionnaire doit fournir un plan d'exploitation qui comprend au moins les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une explication détaillée de l'approche du soumissionnaire pour l'énoncé des travaux; Un calendrier qui illustre le chemin critique et les jalons associés; Attributions de responsabilités; L'approche permettant de respecter les normes de prestation de services; Toute dépendance pour laquelle la participation du Canada est requise; Comment les processus d'assurance qualité (AQ) et les solutions de technologie de l'information (TI) du soumissionnaire seront appliqués. 	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucun plan d'exploitation n'est fourni.</p> <p>5 points Un plan d'exploitation non exhaustif est fourni.</p> <p>10 points Un plan d'exploitation exhaustif est fourni.</p> <p>15 points Un plan d'exploitation exhaustif avec des points supplémentaires soutenant un plan d'exploitation est fourni.</p> <p>Points maximums : 15 points</p>
CTC13.0	<p>Continuité des activités et reprise après sinistre</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire son approche de la continuité des activités et de la reprise après sinistre.</p>	<p>Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC13, le soumissionnaire doit fournir un texte expliquant son plan de continuité des activités et de reprise après sinistre, y compris son approche pour les documents électroniques et sur papier.</p>	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucun plan de continuité des activités et de reprise après sinistre n'est prévu.</p> <p>5 points Un plan non exhaustif de continuité des activités et de</p>



			<p>reprise après sinistre est fourni.</p> <p>10 points Un plan exhaustif de continuité des activités et de reprise après sinistre est fourni.</p> <p>15 points Un plan exhaustif de continuité des activités et de reprise après sinistre, avec des points supplémentaires à l'appui d'un plan de continuité des activités et de reprise après sinistre, est fourni.</p> <p>Points maximums : 15 points</p>
CTC14.0	<p>Gestion des risques</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan de gestion des risques pour chaque phase du contrat afin de remplir avec succès toutes les exigences précisées dans l'énoncé des travaux.</p>	<p>Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC14, le soumissionnaire doit fournir un plan de gestion des risques qui comprend une méthodologie pour au moins les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification de tous les risques majeurs; • Une analyse du risque en fonction de sa probabilité et de son impact; • Identification de stratégies appropriées d'atténuation ou d'évitement; • Procédures et pratiques de gestion des risques en cours. 	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucun plan de gestion des risques n'est fourni.</p> <p>5 points Un plan de gestion des risques non exhaustif est fourni.</p> <p>10 points Un plan exhaustif de gestion des risques est fourni.</p> <p>15 points Un plan de gestion des risques exhaustif avec des points supplémentaires à l'appui d'un plan de gestion des risques est fourni.</p> <p>Points maximums : 15 points</p>



CTC15.0	Conformité aux exigences Le soumissionnaire doit décrire en détail l'approche qu'il propose pour répondre aux exigences de conformité lors de la mise en œuvre d'un système d'information pour faciliter la prestation de services tels que décrits dans l'énoncé des travaux.	Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC15, le soumissionnaire doit fournir un plan de conformité aux exigences qui comprend au moins les exigences suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Toutes les fonctionnalités et les capacités en matière de rapports de la solution proposée;• L'infrastructure et les installations physiques;• Performances/spécifications du système;• Conversion et migration des données;• Sécurité.	Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Aucun plan de conformité aux exigences n'est fourni. 5 points Un plan de conformité aux exigences non exhaustif est fourni 10 points Un plan exhaustif de conformité aux exigences est fourni. 15 points Un plan exhaustif de conformité aux exigences avec des points supplémentaires soutenant un plan de conformité aux exigences est fourni. Points maximums : 15 points
CTC16.0	Architecture de la solution Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée de l'architecture de la solution pour le système d'information proposé afin de faciliter la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux.	Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC16, le soumissionnaire doit fournir un texte de description de l'architecture de la solution qui comprend au moins les points suivants : <ul style="list-style-type: none">• Une architecture de la solution détaillée, y compris l'optique de la conduite des affaires, l'optique d'information, l'optique de l'application/des composants, l'optique de la technologie et l'optique du déploiement;• La maintenabilité de la solution. Cet attribut de qualité fait référence au niveau d'efforts requis pour cerner un problème et le corriger;	Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Aucune description de l'architecture de la solution n'est fournie. 5 points Une description non exhaustive de l'architecture de la solution est fournie. 10 points Une description exhaustive de l'architecture de la solution est fournie. 15 points Une description exhaustive de l'architecture de la solution avec des points supplémentaires décrivant l'architecture de la solution est fournie.



		<ul style="list-style-type: none"> • L'extensibilité de la solution. Cet attribut de qualité fait référence à la capacité d'accroître un système et au niveau d'efforts requis pour mettre en œuvre l'extension. Les domaines suivants seront pris en considération : déroulement des opérations, éléments de données, interfaces utilisateur, règles opérationnelles, validation des données et paramétrisation; • Le niveau de tolérance aux failles de la solution; • Le niveau d'évolutivité de la solution. 	<p>Points maximums : 15 points</p>
<p>CTC17.0</p>	<p>Gestion du cycle de vie de la solution</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée de sa gestion du cycle de vie de la solution du système d'information proposé afin de faciliter la prestation des services tels que décrits dans l'énoncé des travaux.</p>	<p>Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC17, le soumissionnaire doit fournir un texte de description de sa gestion du cycle de vie de la solution qui comprend au moins les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie et outils utilisés; • Plan de mise en œuvre et cycle de vie du développement de logiciel (CVDL); • Gestion des exigences; • Test et assurance qualité; • Gestion des versions; • Gestion des défaillances. 	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucune description de la gestion du cycle de vie de la solution n'est fournie.</p> <p>5 points Une description non exhaustive de la gestion du cycle de vie de la solution est fournie.</p> <p>10 points Une description exhaustive de la gestion du cycle de vie de la solution est fournie.</p> <p>15 points Une description exhaustive de la gestion du cycle de vie de la solution avec des points supplémentaires décrivant la gestion du cycle de vie de la solution est fournie.</p>



			Points maximums : 15 points
CTC18.0	Opérations techniques Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée des opérations techniques du système d'information proposé pour faciliter la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux.	Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC18, le soumissionnaire doit fournir un texte de description des opérations techniques du système qui comprend au moins les points suivants : <ul style="list-style-type: none">• Fonctionnement et entretien du système;• Surveillance de la santé du système, y compris les processus de renvois aux niveaux supérieurs.	Les points seront attribués sur la base suivante : 0 point Aucune description des opérations techniques du système n'est fournie. 5 points Une description non exhaustive des opérations techniques du système est fournie. 10 points Une description exhaustive des opérations techniques du système est fournie. 15 points Une description exhaustive des opérations techniques du système avec des points supplémentaires décrivant les opérations techniques du système est fournie. Points maximums : 15 points



<p>CTC19.0</p>	<p>Capacités en matière de rapports et renseignements opérationnels</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une approche pour la mise en œuvre de solutions de rapports afin de répondre à toutes les exigences en matière de rapports et de renseignements opérationnels décrites dans l'énoncé des travaux.</p>	<p>Pour démontrer son expérience, le soumissionnaire doit fournir, au moins, les renseignements suivants pour chaque client de référence pour lequel l'expérience acquise satisfait aux exigences du critère CTC19 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Brève description de l'approche proposée et des exigences qui seront satisfaites; 2) Évaluation de la complexité du travail; 3) Détermination des facteurs de risque et des stratégies d'atténuation. 	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucun plan de mise en œuvre des solutions de rapports n'est fourni.</p> <p>5 points Un plan non exhaustif de mise en œuvre des solutions de rapports est fourni.</p> <p>10 points Un plan exhaustif de mise en œuvre des solutions de rapports est fourni.</p> <p>15 points Un plan exhaustif pour la mise en œuvre de solutions de rapports avec des points supplémentaires soutenant le plan de mise en œuvre de solutions de rapports est fourni.</p> <p>Points maximums : 15 points</p>
<p>CTC20.0</p>	<p>Assurance qualité (AQ)</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des détails sur ses processus d'assurance de la qualité et ses systèmes de gestion de la qualité connexes, y compris des descriptions de toutes les politiques, processus, contrôles et procédures nécessaires pour répondre aux exigences de l'énoncé des travaux.</p>	<p>Afin de répondre aux exigences du critère d'évaluation CTC20, le soumissionnaire doit fournir un texte qui comprend au moins les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des procédures qui couvrent tous les processus clés; • Identification des rôles et responsabilités de l'organisation en matière d'AQ; • Les processus de suivi et les contrôles connexes pour s'assurer qu'ils sont efficaces; • Les pratiques de tenue des registres d'AQ; • Des processus de vérification pour assurer 	<p>Les points seront attribués sur la base suivante :</p> <p>0 point Aucun processus et aucune procédure d'assurance qualité ne sont évidents.</p> <p>5 points Le soumissionnaire dispose d'un processus d'assurance qualité et d'un système de gestion de la qualité, mais il existe des incohérences majeures entre les différents aspects de ses systèmes d'assurance qualité et de gestion de la qualité.</p> <p>10 points Le soumissionnaire</p>



		<p>une prestation de services cohérente;</p> <ul style="list-style-type: none"> Des processus qui garantissent des améliorations continues et des enseignements tirés. 	<p>dispose d'un processus d'assurance qualité et d'un système de gestion de la qualité efficaces, mais il existe des incohérences mineures entre les différents aspects de ses systèmes d'assurance qualité et de gestion de la qualité.</p> <p>15 points Le soumissionnaire dispose d'un processus d'assurance qualité et d'un système de gestion de la qualité très efficaces.</p> <p>20 points Le soumissionnaire dispose d'un processus d'assurance de la qualité et d'un système de gestion de la qualité très efficaces, appuyés par une certification d'une tierce partie (telle que l'ISO ou un équivalent ISO).</p> <p>Points maximums : 20 points</p>
--	--	---	--

4.1.2 Évaluation financière

4.1.2.1 Critères financiers obligatoires

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

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Méthode de sélection – note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de 135 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 240 points.



2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 30 % (inscrire le pourcentage pour le prix) sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70 %.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30 %.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (70%) et du prix (30%)				
		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Prix évalué de la soumission		55 000,00 \$	50 000,00 \$	45 000,00 \$
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 70 = 59.6$	$89/135 \times 70 = 46.1$	$92/135 \times 70 = 47.0$
	Note pour le prix	$45/55 \times 30 = 24.5$	$45/50 \times 30 = 27.0$	$45/45 \times 30 = 30.0$
Note combinée		84.1	73.1	77.0
Évaluation globale		1 ^{er}	3 ^e	2 ^e



PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » 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 \(EDSC\) – Travail](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4) (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4>).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment de l'attribution du contrat.



PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
 - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).



PARTIE 7 – 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.

7.1 Énoncé des travaux

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

7.2 Clauses et conditions uniformisées

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.

7.2.1 Conditions générales

[2035](#) (2022-12-01), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.2.2 Conditions générales supplémentaires

[4002](#) (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – Service d'élaboration ou de modification de logiciels, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante;

[4003](#) (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – Logiciels sous licence, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante;

[4004](#) (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires – Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante; et

[4006](#) (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3 Exigences relatives à la sécurité

7.3.1 Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le Programme de sécurité des contrats) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

1. Conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement, la nature des services à fournir en vertu du présent contrat nécessite une action de filtrage de sécurité du gouvernement du Canada de niveau **fiabilité** pour l'entrepreneur, ses employés et tous ses sous-traitants autorisés à effectuer le travail.
2. Avant le début des travaux, l'entrepreneur et chacun des membres de son personnel autorisés participant à l'exécution des travaux prévus au contrat doivent détenir une cote de sécurité du personnel valide du gouvernement du Canada au niveau **fiabilité** pour la durée du contrat.
3. L'entrepreneur et ses employés devant avoir accès à des renseignements ou à des biens **protégés**, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent tous détenir une cote de sécurité du personnel valide au niveau **fiabilité**.
4. L'entrepreneur **NE DOIT PAS** posséder ou sauvegarder des renseignements et des biens **sensibles** dans leurs établissements de travail avant l'obtention de l'autorisation écrite de l'équipe de sécurité des contrats du ministère Services aux Autochtones Canada (SAC). Lorsque cette autorisation sera octroyée, ces tâches pourront être exécutées jusqu'au **niveau protégé B**.
5. Le contracteur **NE DOIT PAS** retirer aucune information **sensible** des sites de travail identifiés et le contractant doit s'assurer que son personnel est informé de ces restrictions et qu'il les respecte.



6. L'entrepreneur ne doit pas utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et/ou de production au niveau protégé avant l'obtention de l'autorisation écrite de l'équipe de sécurité des contrats du ministère Services aux Autochtones Canada (SAC). Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées jusqu'au niveau **protégé B**
7. Les contrats de sous-traitance ne doivent pas être attribués, avant l'obtention de l'autorisation écrite de l'équipe de la sécurité des contrats de SAC
8. Tout remplacement ou ajout de ressource proposé pour un contrat:
 - a. doit être approuvé par la Direction des services de sécurité et d'urgence de Services aux Autochtones Canada
 - b. doit détenir une autorisation valide du gouvernement du Canada (GC) au niveau **fiabilité** avant d'accéder aux informations ou biens désignés.
9. En vertu du contrat, si un entrepreneur soumet une ressource qui s'avère par la suite ne pas satisfaire aux exigences de sécurité, le ministère peut immédiatement résilier le contrat sans obligation de remplacer la ressource par une ressource du même entrepreneur ou de payer une facture pour les travaux entrepris par cette ressource.
10. Le contrat n'a d'effet que tant que l'autorisation de sécurité au niveau **fiabilité** est en vigueur. Si l'autorisation de sécurité au niveau **fiabilité**, vérifiée avant le début des travaux sous contrat, est révoquée ou suspendue pendant la durée du contrat, le contrat sera immédiatement résilié et l'entrepreneur n'aura aucune recours contre Sa Majesté ou du ministère à la suite de la résiliation. L'entrepreneur sera rémunéré pour les travaux satisfaisants effectués jusqu'au moment de la résiliation du contrat, conformément aux conditions du contrat.
11. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions suivantes:
 - a. Entente sur les exigences en matière de sécurité ci-joint en annexe : C; et
 - b. Politique sur la sécurité du gouvernement : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

7.3.2 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde

7.3.2.1 Lorsque des mesures de sauvegarde sont nécessaires pour réaliser les travaux, l'entrepreneur doit diligemment tenir à jour les renseignements relatifs à ses installations ou à ses locaux, et ceux des individus proposés pour les adresses suivantes :

Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement
Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip
Pays

7.3.2.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du [Programme de sécurité des contrats](#) que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

7.4 Durée du contrat

7.4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au 31 mars 2027 inclusivement.

7.4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) années chacune et deux (2) périodes supplémentaires de une (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 quinze (15) 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.

7.5 Responsables

7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Miriam Britel

Titre : Expert principale d'approvisionnement

Services aux Autochtones Canada

Direction de la Gestion du Matériels et des Biens

Adresse : 10 rue Wellington, Gatineau, QC K1A 0H4

Téléphone : 873-355-2463

Courriel : miriam.britel@sac-isc.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 instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

7.5.2 Chargé de projet (Sera déterminé à l'octroi du contrat)

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : _____

Titre : _____

Services aux Autochtones Canada

Adresse : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____

Télécopieur : ____ - ____ - _____

Courriel : _____

En son absence, le chargé de projet est :

Nom : _____

Titre : _____

Services aux Autochtones Canada

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 au contrat émise par l'autorité contractante.

7.5.3 Représentant de l'entrepreneur (Sera déterminé à l'octroi du contrat)

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : _____



Titre : _____

Organisation : _____

Adresse : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____

Télécopieur : ____ - ____ - _____

Courriel : _____

7.6 Divulcation 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.

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.

Définition

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? **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 ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, figure dans les rapports de divulgation proactive, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et aux [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.

7.7 Paiement

7.7.1 Base de paiement – Services professionnelles pour la solution

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à une limitation des dépenses de _____ \$ (Sera déterminé à l'octroi du contrat). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

7.7.2 Base de paiement – Logiciels, services de maintenance et de soutien des logiciels sous Licence

Canada will pay the Contractor in advance for the Work if:



- a. an accurate and complete invoice and any other documents required by the Contract have been submitted in accordance with the invoicing instructions provided in the Contract;
- b. all such documents have been verified by Canada.

7.7.3 Limitation des dépenses

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur ne doit effectuer aucun travail ou fournir aucun service qui entraînerait le dépassement de la responsabilité totale du Canada avant d'avoir obtenu l'approbation écrite de l'autorité contractante.

7.7.4 Modalités de paiement – Paiement unique

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront complétés et livrés 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.

7.7.5 Modalités de paiement - Logiciels, services de maintenance et de soutien des logiciels sous Licence

Le Canada paiera à l'avance l'entrepreneur pour les travaux 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.

7.7.6 Paiement électronique de factures – contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé à l'aide des instruments de paiement électronique suivants :

- a) Dépôt direct (national et international)

7.7.7 Vérification discrétionnaire

Clause du *Guide des CUA* [C0705C](#) (2010-01-11), Vérification Discrétionnaire des comptes

7.8 Instructions relatives à la facturation

- (a) L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'information exigée dans les conditions générales.
- (b) La facture de l'entrepreneur doit inclure un article pour chaque sous-alinéa des clauses de la Base de paiement.
- (c) En soumettant des factures, l'entrepreneur atteste que les biens et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la Base de paiement du contrat, y compris les frais résultant de l'exécution des travaux par des sous-traitants.
- (d) L'entrepreneur doit remettre au responsable technique l'original de chaque facture. L'entrepreneur doit également fournir une copie des factures à l'autorité contractante, à la demande de celle-ci.



7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

7.9.1 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.

7.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve & Labrador et l'Île du Prince Edward et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.11 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 la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires :
 - i. [4002](#) (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – Service d'élaboration ou de modification de logiciels;
 - ii. [4003](#) (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – Logiciels sous licence;
 - iii. [4004](#) (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires – Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence; et
 - iv. [4006](#) (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux.
- c) les conditions générales - [2035](#) (2022-12-01);
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) la soumission de l'entrepreneur datée du _____, (Sera déterminé à l'octroi du contrat).

7.12 Assurances

Clause du *Guide des CUA* [G1005C](#) (2016-01-28), Assurance – aucune exigence particulière

7.13 Limitation de la responsabilité

1. Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulée « Responsabilité ». Dans cet article, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants, ou leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du contrat pré-établissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.
2. Responsabilité de la première partie :
 - a. L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :



- i. toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »
 - ii. toute blessure physique, y compris la mort.
 - b. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
 - c. Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, en vertu du contrat) qui concernent la technologie de l'information.
 - d. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées à l'alinéa a) susmentionné.
 - e. L'entrepreneur est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - i. tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (incluant les taxes applicables) pour les biens et les services touchés par le manquement;
 - ii. tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur pour effectuer les travaux, lorsque le contrat est résilié en partie ou en totalité pour inexécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour ce sous-alinéa (ii) du montant le plus élevé entre _____ fois le coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services), ou _____ \$ (Sera déterminé à l'octroi du contrat).

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa e) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou _____ \$ (Sera déterminé à l'octroi du contrat).

- f. Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.
3. Réclamations de tiers :
 - a. Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au contrat, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causé au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.



- b. Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa a), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle, de blessures physiques à un tiers, y compris la mort, des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou toute réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- c. Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe.

7.14 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](#) ».

7.15 Maintenance et support logiciel

- a) **Maintenance du logiciel** (voir l'annexe D pour les définitions liées à cet article) : en plus des obligations de l'entrepreneur énoncées à l'article 4004 - Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence, l'entrepreneur doit fournir les services suivants dans le cadre de la maintenance du logiciel tout au long de la « période de soutien du logiciel », qui est identifiée à l'annexe A, plus toute période pendant laquelle le Canada a exercé son option en vertu du contrat de prolonger la maintenance du logiciel. L'entrepreneur doit fournir au client la ou les versions les plus récentes du logiciel sous licence pendant la période de maintenance du logiciel, dès qu'elles sont disponibles.
 - i. L'entrepreneur doit suivre les versions des logiciels aux fins de contrôle de la configuration.
 - ii. En plus des obligations de l'entrepreneur en vertu de la section 3 (versions de maintenance) de 4004 - Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence, l'entrepreneur doit fournir le code logiciel suivant dans le cadre de la maintenance du logiciel :
 - toutes les corrections de bogues, les correctifs logiciels et toutes les autres améliorations ;
 - toutes les mises à niveau, mises à jour, nouvelles versions majeures et mineures et changements de nom ;
 - toutes les Extensions et autres modifications, y compris, mais sans s'y limiter, les pilotes, Service Packs et Service Releases ;
 - toutes les interfaces de programmation d'applications (API), plug-ins, applets et adaptateurs ;



- toutes les réécritures, y compris dans d'autres langages de programmation, lorsque la ou les versions originales ne sont plus maintenues par l'Éditeur du Logiciel ; et
 - iii. L'entrepreneur doit continuer à maintenir la version du logiciel sous licence (c.-à-d. la version ou la « construction » initialement sous licence en vertu du contrat) en tant que produit commercial (c.-à-d. que l'entrepreneur ou l'éditeur du logiciel doit continuer à développer un nouveau code dans respect du logiciel sous licence pour maintenir sa fonctionnalité, l'améliorer et traiter les erreurs logicielles) pendant au moins cinq ans à compter de la date d'émission du présent contrat. Passé ce délai, si le Prestataire ou l'éditeur du logiciel décide d'interrompre ou de ne plus maintenir la version ou "build" alors en vigueur du Logiciel sous licence et, à la place, décide de fournir des Mises à niveau du Logiciel sous licence dans le cadre de la Maintenance du Logiciel, l'entrepreneur doit fournir un avis écrit au Canada au moins 12 mois avant l'interruption.
- b) **Soutien logiciel** : En plus des obligations énoncées dans les conditions générales supplémentaires 4004, l'entrepreneur doit fournir ce qui suit dans le cadre du « soutien logiciel » tout au long de la « période de soutien logiciel », qui est identifiée à l'annexe B, plus toute période pendant laquelle le Canada a exercé son option en vertu du contrat de prolonger le soutien logiciel. L'assistance logicielle comprend les services d'assistance technique et d'assistance Web suivants :
- i. **Assistance technique par ligne d'assistance** : En plus des exigences des conditions générales supplémentaires 4004 - Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence, l'entrepreneur doit fournir l'assistance technique par ligne d'assistance via la ligne d'assistance sans frais de l'entrepreneur au _____, en anglais et en français, à partir de 8h00. à 5 h, heure normale de l'Est (HNE), du lundi au vendredi (excluant les jours fériés). L'entrepreneur doit répondre ou retourner tous les appels (avec un agent de service en direct) dans les 60 minutes suivant l'heure initiale de l'appel initial du client ou de l'utilisateur. Le personnel de l'entrepreneur doit être qualifié et capable de répondre aux questions du client et de tout utilisateur et, dans la mesure du possible, être en mesure de résoudre les problèmes des utilisateurs par téléphone et de fournir des conseils concernant les problèmes de configuration liés à tous les livrables et à la documentation connexe, ainsi que problèmes liés à l'installation, à la configuration et à l'intégration du logiciel sous licence.
 - ii. **Soutien Web** : L'entrepreneur doit fournir au Canada des services de soutien technique Web par l'intermédiaire d'un site Web qui doit inclure, au minimum, une foire aux questions et des routines de diagnostic logiciel en ligne, des outils de soutien et des services. Le site Web de l'entrepreneur doit offrir un soutien en anglais. Le site Web de l'entrepreneur doit être accessible aux utilisateurs du Canada 24 heures sur 24, 365 jours par année, et doit être disponible 99 % du temps. L'adresse du site Web de l'entrepreneur est _____.
 - iii. **Soutien par courriel** : L'entrepreneur doit fournir au Canada des services de soutien technique au moyen d'une boîte de courriel générique. L'entrepreneur doit fournir les réponses dans la langue officielle dans laquelle la question a été posée, selon le cas. L'entrepreneur doit répondre ou retourner les courriels dans les 24 heures suivant l'heure initiale du courriel initial de l'utilisateur.

7.16 Services Infonuagiques (Si applicable)

7.16.1 Services infonuagiques offerts sur le marché : Le Canada reconnaît que les services infonuagiques sont sur le marché et donc possiblement offerts à d'autres clients. Dans le cadre de l'abonnement aux services infonuagiques, l'entrepreneur s'engage à mettre à la



disposition du Canada toutes les caractéristiques et fonctionnalités incluses dans la version commerciale des services infonuagiques, ainsi que les services d'infrastructure informatique accessoires et requis, qui sont tous inclus dans le prix de l'abonnement.

7.16.2 Évolution des caractéristiques ou fonctions de l'application des services

infonuagiques : Le Canada reconnaît que les services infonuagiques, l'application logicielle sous-jacente ou l'infrastructure associée peuvent évoluer pendant la durée du contrat.

L'entrepreneur accepte de continuer de fournir les services infonuagiques **offerts sur le marché**, avec des fonctions ou des caractéristiques et à des conditions qui ne sont pas moins favorables qu'au moment de l'attribution du contrat.

7.16.3 Améliorations et évolution des services infonuagiques : Les parties reconnaissent que les

technologies et les modèles opérationnels évoluent rapidement et que tout service infonuagique fourni au début de la durée du contrat sera inévitablement différent des services infonuagiques fournis à la fin de la durée du contrat, et que les méthodes par lesquelles tout service infonuagique ou périphérique potentiel est offert au Canada changeront ou évolueront probablement. Les parties reconnaissent aussi qu'au moment de conclure ce contrat, elles ne puissent envisager tous les services infonuagiques qui peuvent être livrés dans le cadre du contrat, mis à part le fait qu'ils seront reliés à la livraison aux utilisateurs. Dans cette optique, les parties s'entendent sur ce qui suit :

- L'entrepreneur doit maintenir et améliorer continuellement les services infonuagiques et l'infrastructure pendant toute la durée du contrat, sur une base commerciale raisonnable, et il doit offrir ces améliorations au Canada dans le contexte de l'abonnement du Canada, sans ajustement de prix si ces améliorations sont également offertes à d'autres clients sans qu'il leur en coûte davantage;
- Si l'entrepreneur retire des fonctions de l'offre commerciale des services infonuagiques et offre ces fonctions dans de nouveaux ou d'autres services infonuagiques ou produits, l'entrepreneur doit continuer de fournir ces fonctions au Canada dans le contexte de l'abonnement du Canada aux services infonuagiques, selon les modalités existantes du contrat, que ces autres services infonuagiques ou produits contiennent ou non des fonctions nouvelles ou supplémentaires. L'entrepreneur n'est pas obligé de se conformer à ce paragraphe si les services infonuagiques acquis par le Canada sont toujours offerts par l'entrepreneur parallèlement aux nouveaux services infonuagiques offerts à d'autres clients.

7.16.4 Déclassement : Si l'entrepreneur est incapable de fournir les services infonuagiques avec des caractéristiques et des fonctions de base qui ne sont pas moins favorables, l'entrepreneur donnera au Canada un avis écrit indiquant les circonstances et des options de rechange, en



plus d'inclure expressément une réduction de prix. Si aucune option de rechange proposée n'est acceptable pour le Canada, l'entrepreneur consent à une résiliation du contrat.

L'entrepreneur convient de rembourser immédiatement au Canada la portion de toute avance pour les services infonuagiques non liquidée à la date de la résiliation.

- 7.16.5 SaaS :** L'entrepreneur fournira tous les services dont le Canada a besoin pour accéder aux services infonuagiques et les utiliser, selon ce qui est précisé dans les annexes A et B.
- 7.16.6 Offres de services infonuagiques sur le marché :** Le Canada reconnaît qu'il acceptera l'offre de services infonuagiques offerts sur le marché de l'entrepreneur et déclare que, à moins que cela soit explicitement désigné comme travail ou services infonuagiques à fournir en vertu du présent contrat, le Canada n'exige pas de développement personnalisé, de services de rechange, de niveaux de service, de fonctionnalités ou de caractéristiques.
- 7.16.7 Autorisations :** L'entrepreneur déclare et atteste qu'il possède ou a obtenu, et maintiendra pendant toute la durée du contrat, toutes les autorisations nécessaires, notamment les droits de propriété intellectuelle requis pour fournir les services infonuagiques d'après les modalités du contrat.
- 7.16.8 Indemnisation :** L'entrepreneur accepte de tenir le Canada indemne de toute perte et de toute dépense (y compris les frais juridiques) découlant d'une demande concernant une violation de la propriété intellectuelle présentée par un tiers d'après l'utilisation des services infonuagiques par le Canada.
- 7.16.9 Octroi des droits d'utilisation :** L'entrepreneur accorde au Canada le droit non exclusif et incessible d'accéder aux services infonuagiques et de les utiliser à partir d'un nombre illimité d'emplacements, d'appareils et d'environnements d'exploitation, au moyen d'une connexion sécurisée, sans fil, mobile ou autre, au moyen d'un navigateur Web ou d'une autre technologie de connexion qui pourrait devenir disponible.
- 7.16.10 Inclusions :** L'entrepreneur déclare et atteste que les services infonuagiques comprennent ce qui suit :
- l'hébergement et la tenue à jour des services infonuagiques;
 - la fourniture de tous les services d'infrastructure de la technologie de l'information accessoires et supplémentaires requis, conformément à toutes les normes de sécurité requises;
 - l'infrastructure technique qui respecte toutes les normes de sécurité requises, permettant au Canada d'utiliser les services infonuagiques pour traiter ses données conformément à ses normes de sécurité exprimées;
 - un accès et une utilisation absolues par le client, indépendamment de la quantité de données créées, traitées ou stockées par les services infonuagiques, tous ces éléments étant inclus dans le prix.



7.16.11 Droits d'utilisation restreints : Le Canada reconnaît qu'en fournissant les services infonuagiques, l'entrepreneur ne cède pas de droits de propriété d'un produit logiciel, d'une composante des services infonuagiques ou de l'infrastructure utilisée par l'entrepreneur pour fournir les services infonuagiques, sauf ce qui est prévu expressément dans un avis écrit. Le Canada ne fera sciemment pas les choses suivantes :

- distribuer, octroyer une licence, prêter ou vendre les services infonuagiques;
- compromettre ou contourner les mécanismes de sécurité des services infonuagiques;
- retirer, modifier ou obscurcir tout avis de droit d'auteur, de marque commerciale ou tout autre avis de propriété figurant sur ou dans les services infonuagiques.

7.16.12 Modalités applicables : L'entrepreneur a indiqué, et le Canada a reconnu, que l'entrepreneur peut modifier unilatéralement les modalités selon lesquelles il fournit son offre commerciale de services infonuagiques, sans préavis à ses clients, dont le Canada. L'entrepreneur déclare et atteste qu'une telle modification n'entraînera pas des conditions moins favorables, notamment en ce qui concerne le prix, les niveaux de service et les recours, sans égard à tout avis contraire.

7.16.13 Modalités supplémentaires : Les parties conviennent que toute modalité, y compris les « cliquer et suivre » ou les avis « contextuels » qui s'appliquent à l'offre commerciale de l'entrepreneur pour les services infonuagiques, y compris les outils de tiers ou l'infrastructure connexe, ne s'appliquera pas à l'utilisation des services infonuagiques par le Canada si ces modalités entrent en conflit avec les modalités explicites de ce contrat. Les modalités des outils de tiers qui ne sont pas précisées à l'annexe A ne sont pas assujetties à cette section.

7.16.14 Interface de programmation d'applications (API) – L'entrepreneur doit :

- fournir des services infonuagiques qui utilisent des interfaces de programmation d'applications (API) ouvertes, publiées, prises en charge et documentées pour prendre en charge des activités comme l'interopérabilité entre les composants et faciliter la migration des applications;
- fournir un moyen, par l'intermédiaire l'API, pour que les applications puissent fournir des services infonuagiques et extraire des rapports, des données sur la facturation et des données financières concernant les services infonuagiques consommés par le client;
- prendre des mesures raisonnables pour protéger les API internes et externes grâce à des méthodes d'authentification sécurisées. Cela comprend s'assurer que toutes les requêtes d'API exposées à l'externe nécessitent une authentification réussie avant que celles-ci puissent être appelées et fournir au gouvernement du Canada la capacité de respecter les normes du gouvernement du Canada sur les API (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement->



[numerique/technologiques-modernes-nouveaux/normes-gouvernement-canada-api.html](#));

- pour les services infonuagiques, fournir des API qui permettent ce qui suit :
 - a. interroger les données au repos dans les services infonuagiques;
 - b. évaluer les événements et les incidents stockés dans les journaux des services infonuagiques.

7.16.15 Portail de services – Généralités

Le FSI doit fournir un portail libre-service en ligne sécurisé qui permet au Canada d'administrer à distance les services infonuagiques. Ce portail doit inclure, au minimum, les éléments suivants :

- prestation des services;
- gestion des problèmes avec notifications par courriel;
- gestion de comptes et approvisionnement pour les utilisateurs, y compris :
- capacité de gérer les utilisateurs et les données associées;
- création, suppression et modification des comptes d'utilisateurs et des autorisations;
- authentification incluant la capacité de permettre l'identification unique;
- capacité d'accéder en toute sécurité au portail en utilisant des mécanismes d'authentification à facteurs multiples pour authentifier les utilisateurs;
- fonctionnement du service ou renseignements sur l'état, y compris les statistiques sur l'utilisation des ressources ainsi que les rapports sur le rendement, les seuils et les alertes;
- transition des états de service, incluant le début et la fin.

L'approvisionnement en services infonuagiques et leur suppression doivent être disponibles par le biais d'une interface de programmation d'applications (API). De plus, l'entrepreneur doit fournir les liens à la documentation, aux articles, aux tutoriels et aux guides afin d'aider le gouvernement du Canada dans l'utilisation des services API.

7.16.16 Rapports du portail de services

Le service doit permettre au gouvernement du Canada de générer les rapports suivants :

- rapports de gestion des services (disponibilité du service, coût, utilisation, consommation, etc.);
- rapports donnant de l'information au sujet de la gestion des actifs et de la configuration, comme des rapports de vérification de la configuration, des rapports de modification de la configuration, des inventaires, des rapports de surveillance de l'intégrité des fichiers, etc.;
- rapports sur les billets reçus par le bureau d'aide, les billets de demande de service et les billets de problèmes (qui ont ou non des répercussions sur les services), entre autres :
- nombre de dossiers ouverts;
- nombre de dossiers clos;
- délai moyen de réponse aux billets (temps entre l'ouverture du dossier et l'entrée en contact avec le client); délai moyen de résolution des dossiers et description du problème.

7.16.17 Gestion des comptes principaux

L'entrepreneur doit veiller à protéger adéquatement le processus de gestion de comptes utilisé pour fournir et soutenir les services infonuagiques pour le Canada. Ces mesures de sécurité doivent au moins inclure ce qui suit :

- limiter l'accès aux seuls utilisateurs qui sont autorisés à exécuter des transactions et des fonctions comme la création et l'émission de comptes principaux;
- veiller à bien délimiter les fonctions des personnes;



- utiliser le principe de privilège minimal, y compris en ce qui concerne les fonctions spécifiques de sécurité et les comptes privilégiés;
- veiller à ce que les utilisateurs autorisés soient formés et sensibilisés à la sécurité dans le cadre de leur intégration à l'emploi et lors de changement apporté à leurs rôles;
- créer, protéger et conserver les dossiers de vérification liés aux activités à l'appui de la gestion des comptes des services infonuagiques fournis au Canada;
- fournir au Canada des rapports sur les événements vérifiés liés aux mesures relatives à l'accord et à la gestion des comptes principaux;
- veiller à la protection des données du Canada durant et après les actions posées par le personnel, comme dans les cas de cessation d'emploi ou de mutation.

7.16.18 Langue de préférence

L'entrepreneur des services infonuagiques publics offerts sur le marché doit permettre au gouvernement du Canada de choisir la langue officielle, le français ou l'anglais, qu'il souhaite utiliser pour parcourir les services, passer des commandes et communiquer avec le FSI. L'entrepreneur doit fournir ces services infonuagiques directement et non par l'intermédiaire d'un partenaire, revendeur, mandataire ou autre représentant. Cela comprend, sans s'y limiter :

- parcourir les services sur leurs sites Web;
- passer des commandes de services infonuagiques;
- communiquer avec l'entreprise pour obtenir de l'aide par téléphone, courriel ou clavardage;
- permettre au Canada de demander des documents techniques ou pertinents dans la langue de son choix.

**ANNEXE « A »****ÉNONCÉ DES TRAVAUX****Système de dossiers dentaire électroniques pour la région de l'Atlantique****1. PORTÉE****1.1. Introduction**

Services aux Autochtones Canada (SAC), un ministère du gouvernement du Canada, a besoin de mettre en œuvre un système de dossiers dentaires électroniques (DDE) pour la collecte, la gestion, le stockage et le partage des données et des renseignements relatifs aux patients.

Il doit être fourni sous la forme d'un logiciel-service (SaaS) sur un nuage capable de traiter des données « Protégé B ».

Les Services communautaires en santé buccodentaire de l'Atlantique (SCSB ATL) de la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits de Services aux Autochtones Canada (DGSPNI de SAC) planifient la mise en œuvre d'un système de dossiers dentaires électroniques (DDE) pour la collecte, la gestion, le stockage et le partage de données et de renseignements sur les patients. Ce système remplacera les dossiers dentaires sur papier actuellement utilisés dans toutes les cliniques dentaires communautaires autochtones des quatre provinces de l'Atlantique (Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard).

La portée de la présente passation de marchés englobe :

- Un système de dossiers dentaires électroniques sous forme de service de type SaaS.
- Les services professionnels requis pour sa mise en place et son déploiement.
 - Service de formation
Le Canada exige du fournisseur qu'il donne à cinq utilisateurs de SAC, pour commencer, une formation suffisamment exhaustive pour leur permettre d'exécuter les fonctions administratives, l'utilisation générale du système et les essais.
 - Services de configuration
Le Canada exige que le fournisseur assure la prestation de services professionnels pour modifier et configurer le système de DDE afin de répondre aux besoins de l'organisation.
 - Services de déploiement
Le Canada exige que le fournisseur assure la prestation de services professionnels pour le déploiement du système de DDE dans tous les sites des cliniques dentaires communautaires, ainsi que la formation d'un maximum de dix utilisateurs supplémentaires.
- Fourniture de services d'assistance technique/services d'assistance pendant la durée du contrat.
- Services de soutien continu pour la formation, en fonction des besoins.

1.2. Objectifs de l'exigence

La mise en œuvre d'un système de DDE par les SCSB ATL sera un moyen efficace d'atténuer les obstacles associés aux dossiers dentaires sur papier. Dans le domaine de la dentisterie, le système de DDE est la norme industrielle largement acceptée pour la collecte, la gestion, le stockage (y compris les radiographies numériques) et le partage sécurisés des renseignements sur les patients. Les systèmes de DDE présentent de nombreux avantages potentiels, dont les suivants :



1. Amélioration des soins et de la sécurité des patients grâce à l'accès rapide à des données complètes sur les patients et à leur saisie au point d'intervention;
2. Une gestion plus efficace de la prise de rendez-vous, des données des patients et des ressources;
3. Amélioration de la communication avec les patients, les prestataires de services de consultation, les pharmacies et le personnel juridique;
4. Sécurité accrue pour le stockage des données des patients.

Les SCSB ATL ont cerné le besoin de mettre en œuvre un système de DDE doté des capacités numériques suivantes :

1. La saisie des renseignements « Protégé B » sur les patients, y compris, mais sans s'y limiter, des renseignements démographiques, des données sur les patients dentaires, des radiographies numériques, ainsi que des dossiers historiques numérisés sur les patients, et l'accès à ceux-ci;
2. Gestion de la prise de rendez-vous, des données sur les patients et des ressources;
3. Stockage numérique sécurisé des renseignements personnels des patients, y compris les radiographies numériques;
4. Partage des données et des renseignements sur les patients entre les parties autorisées;
5. Collecte de données sur les patients pour l'évaluation des programmes et services et pour des questions juridiques;
6. Interface avec les systèmes de radiographie numérique actuels et nouveaux.

Les résultats escomptés du projet de système de DDE de l'Atlantique sont les suivants :

1. Modernisation des méthodes de tenue des dossiers dentaires des SCSB ATL pour les rendre conformes à la norme OR actuelle grâce à la sélection et à la mise en œuvre d'un système de DDE;
2. Amélioration des services et des résultats pour les patients;
3. Cartographie des processus opérationnels critiques en rapport avec l'utilisation du système de DDE;
4. Formation des utilisateurs autorisés;
5. Poursuite de la maintenance du système de DDE.

1.3. Contexte

Les SCSB ATL fournissent des services dentaires aux communautés autochtones de la région de l'Atlantique. Actuellement, les fournisseurs de soins de santé buccodentaire notent les renseignements sur les patients et documentent les services rendus dans des dossiers papier. Ces dossiers sont conservés à divers endroits dans la région, selon l'emplacement des cliniques dentaires communautaires. Ce mode de consignation et de stockage des données sur les patients devient de plus en plus problématique pour plusieurs raisons :

1. La capacité de stockage des dossiers dentaires papier est dépassée dans tous les sites des cliniques. Les méthodes de stockage actuelles sont désuètes et peu sûres – un incendie ou une inondation dans n'importe quelle clinique communautaire pourrait entraîner la perte permanente de renseignements importants sur les patients.
2. La radiographie numérique (c'est-à-dire le système de radiographie dentaire numérique) est utilisée dans toutes les cliniques dentaires communautaires, ce qui nécessite le stockage des radiographies dentaires numériques d'un patient séparément de son dossier dentaire papier. Par conséquent, il est plus difficile d'obtenir une image complète de l'état dentaire d'un patient. Le stockage des radiographies dentaires numériques implique une combinaison de disques partagés et locaux, ce qui rend ces renseignements importants vulnérables à la perte et à une mauvaise gestion.



3. Les données relatives aux patients sont difficiles à rassembler aux fins du suivi des programmes, de l'évaluation des résultats en matière de santé buccodentaire et des procédures judiciaires.
4. L'accès aux renseignements stockés sur les patients est limité aux personnes présentes sur le site. À ce titre, la consultation de collègues ne résidant pas dans la communauté et le partage des renseignements sur les patients avec les parties autorisées de manière sécurisée présentent de nombreux défis.

1.4. Portée spécifique de l'exigence

Des dossiers dentaires complets sont essentiels à la pratique de l'art dentaire. La tenue de dossiers dentaires précis est essentielle à la qualité des soins et du suivi des patients. Ils jouent également un rôle important dans l'identification médico-légale et les questions juridiques. Historiquement, les dossiers dentaires ont toujours été sur papier. Cependant, à l'ère du numérique, la grande majorité des pratiques dentaires utilisent un système de DDE pour la collecte, la gestion, le stockage et le partage des données et des renseignements relatifs aux patients. L'adoption d'un système de DDE par les SCSB ATL sera un moyen efficace d'atténuer les obstacles associés aux dossiers dentaires sur papier.

- Le système de DDE doit être mis en œuvre d'ici mars 2023.
- Le système de DDE doit être configuré comme indiqué dans le tableau 1.1 pour les utilisateurs autorisés.

Tableau 1.1 Utilisateurs autorisés et rôles

Rôles/Utilisateurs	Droits d'accès
Administrateurs (Responsable régional des soins dentaires, responsable de la thérapie dentaire et coordonnateur de l'Initiative en santé buccodentaire pour les enfants [ISBE])	Cette catégorie d'utilisateurs peut : <ul style="list-style-type: none"> • Accéder aux droits administratifs • Créer des dossiers dentaires électroniques • Lire les dossiers dentaires électroniques • Signer numériquement les dossiers dentaires électroniques • Gérer l'accès au système • Exécuter des rapports
Services de santé régionaux de l'Atlantique de la DGSPNI : Super utilisateurs (thérapeutes dentaires et autres professionnels de la santé buccodentaire agréés [c'est-à-dire les hygiénistes dentaires et les dentistes])	Cette catégorie d'utilisateurs peut : <ul style="list-style-type: none"> • Créer des dossiers dentaires électroniques • Mettre à jour des dossiers dentaires électroniques • Signer numériquement les entrées du dossier dentaire électronique
Utilisateurs en lecture seule	Cette catégorie d'utilisateurs peut : <ul style="list-style-type: none"> • Consulter des dossiers en mode lecture seulement



2. EXIGENCES

Les exigences du système de DDE de l'Atlantique sont divisées en quatre sections : exigences opérationnelles (tableau 2.1), exigences non fonctionnelles (tableau 2.2), exigences fonctionnelles (tableau 2.3) et exigences d'évolutivité technique (tableau 2.4). Sauf indication contraire, il faut supposer que tous les enregistrements de services et/ou d'activités doivent inclure l'identité de la ou des personnes responsables, ainsi que la date, l'heure et le lieu des activités et/ou des services rendus.

Les SCSB ATL auront un accès exclusif au système de DDE de l'Atlantique décrit dans le présent document. Toutefois, l'objectif à long terme de ce projet est de mettre en place un système de DDE qui peut être facilement adapté et mis en œuvre dans d'autres régions. L'administration centrale des SCSB est une partie prenante du projet de système de DDE de l'Atlantique.

Tableau 2.1 Exigences opérationnelles (EO) du système de DDE de l'Atlantique

Priorité : O=Obligatoire; FS= Fortement souhaitable; S=Souhaitable

N° réf.	Exigences opérationnelles	Priorité
EO-001	Le système doit être modifiable et configurable pour répondre aux besoins de l'organisation.	O
EO-002	Le système doit pouvoir être déployé à l'aide d'une technologie en nuage capable d'être accréditée au profil de sécurité Protégé B du gouvernement du Canada.	O
EO-003	Le système doit être interfacé/lié aux systèmes de radiographie numérique actuels et nouveaux.	O
EO-004	Le système doit permettre un accès à distance, au point d'intervention, aux dossiers dentaires.	O
EO-005	Il doit y avoir différents niveaux d'accès approuvés au système de DDE.	O
EO-006	Le système doit avoir la capacité d'imprimer des copies papier des dossiers dentaires.	O
EO-007	Le système doit avoir la capacité d'exécuter des rapports pour l'évaluation des services et des programmes.	O
EO-008	Le système doit avoir la capacité de télécharger des copies numérisées des dossiers dentaires sur papier et des fichiers radiographiques numériques existants dans le système de DDE, selon les besoins.	O
EO-009	Le système doit pouvoir télécharger des lettres numérisées de fournisseurs externes (p. ex. spécialistes dentaires, médecins).	O

**Tableau 2.2 Exigences non fonctionnelles (ENF) du système de DDE de l'Atlantique**

Priorité : O=Obligatoire; FS= Fortement souhaitable; S=Souhaitable

Catégorie	N° réf.	Exigence	Priorité
Disponibilité	ENF-1	Le fournisseur doit assurer une assistance pendant les heures de bureau du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure normale de l'Atlantique.	O
	ENF-2	Le fournisseur doit fournir un accord de niveau de service publié pour le système proposé. Les engagements de niveau de service inclus doivent fournir à SAC des services de garantie, de maintenance et de soutien. Les services de soutien doivent être fournis dans la langue choisie par l'utilisateur, soit l'anglais ou le français, et peuvent être fournis par téléphone, courriel, messagerie mobile ou outils Web, selon ce qui est le plus approprié. L'accord doit être signé et devenir contraignant avant le lancement du système.	O
	ENF-3	Le système doit permettre aux utilisateurs de signaler et de suivre les problèmes, soit en ligne, soit par téléphone.	O
Capacité	ENF-4	Les capacités de traitement et de stockage du système doivent pouvoir s'adapter et prendre en charge une quantité croissante de données et un nombre croissant d'utilisateurs.	O
	ENF-5	Le système doit prendre en charge un minimum de 25 utilisateurs actifs/concurrents.	O
	ENF-6	Le système doit permettre la création et la gestion d'environ 25 000 dossiers par an.	O
	ENF-7	Le système doit télécharger des fichiers .pdf, .doc, .docx, .jpg, des radiographies et d'autres formats pertinents pour soutenir le fonctionnement de la clinique dentaire.	O
	ENF-8	Le système doit autoriser jusqu'à 10 mégaoctets pour ce qui est de la taille des fichiers sans avertissement et les pièces jointes de taille supérieure à 10 mégaoctets doivent déclencher un avertissement à l'utilisateur.	O
	ENF-9	Le système doit disposer d'un stockage de données crypté basé sur le nuage.	O
	ENF-10	Le système doit permettre le téléchargement de photos intrabuccales et faciales colorées ou de toute autre information pertinente requise pour les dossiers des patients.	O
Conformité	ENF-11	Le système doit se conformer ou peut être modifié pour se conformer à la <i>Loi sur les langues officielles</i> en étant fonctionnellement équivalent en anglais et en français et doit permettre aux utilisateurs de travailler dans la langue officielle canadienne de leur choix. La <i>Loi sur les langues officielles</i> peut être consultée ici : <i>Loi sur les langues officielles</i> .	O
	ENF-12	Le système doit respecter les normes du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité et de convivialité. Le système doit être conforme aux <u>Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0</u> élaborés par le W3C (World Wide Web Consortium).	O
	ENF-13	Le système doit respecter toutes les politiques du gouvernement du Canada en matière de service et de normes numériques.	O



	ENF-14	Le système doit être conforme aux exigences de sécurité pour la manipulation, le traitement et le stockage sécurisés des renseignements « Protégé B ».	O
	ENF-15	Le système doit respecter les exigences de la GI (c'est-à-dire la période de conservation et la disposition).	O
	ENF-16	Configuration du navigateur système : c) pour les interfaces utilisateur basées sur l'Internet, toutes les interfaces utilisateur doivent être compatibles avec les navigateurs Internet standard de SAC (Chrome, Edge, etc.) au moment où le système est déployé en production et être maintenues à jour avec les versions ultérieures lorsque SAC effectue une mise à niveau vers un nouveau navigateur Internet standard, sans frais supplémentaires. d) pour les sites Internet destinés au public, toutes les interfaces utilisateur doivent être compatibles avec les dernières versions moins 2 des navigateurs de SAC approuvés, Chrome, Edge et Safari.	O
Intégrité des données	ENF-17	Le système doit intégrer la validation des entrées.	O
	ENF-18	Le système doit intégrer la validation des données.	O
	ENF-19	Le système doit avoir la capacité de supprimer les données en double.	O
	ENF-20	Le système doit comporter une fonctionnalité de sauvegarde et de restauration approuvée par le gouvernement du Canada. Le système doit sauvegarder quotidiennement tous les justificatifs d'identité, les données et les fichiers des utilisateurs de SAC (par exemple, les dossiers de vérification, les documents, les listes de contacts) sur un système de sauvegarde, stocké à un endroit différent du centre de données principal. Les sauvegardes doivent également être stockées à l'intérieur des frontières canadiennes et cryptées.	O
	ENF-21	Le système doit fournir des contrôles d'accès.	O
	ENF-22	Le système doit fournir une piste d'audit. Les actions à enregistrer telles que : <ul style="list-style-type: none">• Création de fichiers• Suppression de fichiers• Modifications• Renseignements sur la connexion et la déconnexion	O
Intégration de la radiographie	ENF-23	Le système doit interopérer avec le système de radiographie numérique.	O



Maintenabilité/ Technologie prise en charge	ENF-24	Le système doit être conçu à l'aide des technologies, des cadres et des langages de codage actuels qui continueront d'être pris en charge par le fournisseur/la communauté des utilisateurs pendant la durée de vie prévue du système de DDE.	<input type="radio"/>
Performanc e	ENF-25	Le système doit répondre aux commandes dans les trois secondes dans des conditions normales de fonctionnement.	<input type="radio"/>
	ENF-26	Le système doit garantir que lorsqu'un utilisateur se déconnecte, ou lorsqu'un utilisateur est inactif pendant une période donnée, la session de l'utilisateur est terminée.	<input type="radio"/>
Récupérabilité	ENF-27	Le système doit restaurer les données en cas de défaillance (c'est-à-dire que le système de DDE est capable de restaurer toutes les données sauvegardées avant le point de défaillance).	<input type="radio"/>
	ENF-28	Le système doit avoir un temps de récupération de 24 heures en cas de défaillance (c'est-à-dire que le système de DDE est capable de se rétablir en 24 heures).	<input type="radio"/>
	ENF-29	Le fournisseur doit fournir un plan de secours (PS).	<input type="radio"/>
Fiabilité	ENF-30	Le système doit être accessible 99 % du temps, sept jours sur sept.	<input type="radio"/>
Sécurité	ENF-31	Le système doit répondre à toutes les exigences applicables en matière de sécurité et de confidentialité de SAC/RCAANC. Doit assurer une protection adéquate des données conformément aux normes informatiques relatives aux renseignements « Protégé B ». Voir : ANNEXE A – Palier 2 (Renseignements classifiés jusqu'à la catégorie Protégé B inclusivement) EXIGENCES DE SÉCURITÉ PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT POUR UN LOGICIEL-SERVICE	<input type="radio"/>
	ENF-32	Le système doit être en mesure de fournir les preuves requises pour répondre avec succès à l'accréditation Protégé B.	<input type="radio"/>
Transition	ENF-33	Le système doit être capable de télécharger des copies numérisées des dossiers dentaires sur papier.	<input type="radio"/>
	ENF-34	Le système doit pouvoir télécharger les fichiers de radiographie numérique existants, le cas échéant, et les synchroniser avec les dossiers des patients concernés.	<input type="radio"/>
	ENF-35	Le fournisseur est tenu de fournir un accès et des privilèges de lecture à l'équipe des administrateurs de base de données (ABD) de SAC, afin d'effectuer l'extraction ou la duplication des données requises de la base de données du système du fournisseur dans les locaux de l'infrastructure ministérielle.	<input type="radio"/>



Utilisabilité	ENF-36	Le fournisseur dispose d'un plan de formation exhaustif pour garantir la facilité d'utilisation et l'apprentissage du système en fonction des besoins des utilisateurs.	FS
Formation	ENF-37	Le fournisseur dispose de services de soutien permanents pour la formation, selon les besoins.	FS

Tableau 2.3 Exigences fonctionnelles (EF) du système de DDE de l'Atlantique

Priorité : O=Obligatoire; FS= Fortement souhaitable; S=Souhaitable

Catégorie	N° réf.	Exigence	Priorité
Fonctions administratives	EF-1	Le système doit permettre aux utilisateurs disposant de droits d'administrateur d'ajouter/de modifier/de supprimer des dossiers dentaires électroniques (DDE). Doit offrir aux administrateurs et aux coordonnateurs de SAC la possibilité de gérer le contrôle d'accès des utilisateurs (y compris la confidentialité) et les paramètres de permission.	O
	EF-2	Les paramètres de confidentialité du système doivent permettre de restreindre les autorisations de visualisation des données des employés en fonction de la structure organisationnelle.	O
Suivi des audits	EF-3	Le système doit être capable d'enregistrer le nom, le rôle et les responsabilités des utilisateurs afin de conserver une piste d'audit historique précise.	O
	EF-4	Le système doit être capable d'enregistrer tous les accès aux données des clients.	O
	EF-5	Le système doit prendre en charge l'authentification à deux facteurs.	O
	EF-6	Le système doit permettre la modification du numéro X en numéro de statut (NS) dans le dossier d'un client si celui-ci reçoit un NS après sa visite initiale. Le fournisseur doit permettre l'ajout/modification de NS dans un dossier par les administrateurs uniquement. [Le NS est dérivé du système de vérification du statut (SVS). La fonction du système SVS est de fournir des numéros de statut aux clients concernant leur admissibilité à utiliser les services fournis.]	O
	EF-7	Le système doit permettre l'accès à des utilisateurs externes approuvés (c'est-à-dire des utilisateurs non internes/non GC).	O
Niveaux d'autorisation	EF-8	Le système doit permettre la configuration des rôles tels que décrits dans le tableau 1.1 Utilisateurs autorisés et rôles de l'énoncé des travaux.	O
	EF-9	Le système ne doit pas permettre la suppression ou la modification des entrées ou des enregistrements signés numériquement.	O



Règles de gestion	EF-10	Le système doit permettre l'enregistrement et la signature.	O
	EF-11	Le système doit avoir la capacité de sauvegarder automatiquement.	O
	EF-12	Le système doit demander à l'utilisateur de vérifier sa signature.	O
	EF-13	Le système doit fournir un rappel si l'utilisateur laisse une entrée/un enregistrement non signé numériquement.	O
	EF-14	Le système doit stocker les métadonnées avec l'enregistrement électronique des données.	O
	EF-15	Le système doit permettre des règles de disposition pour la gestion des documents.	O
	EF-16	Le système doit permettre de rechercher des enregistrements de données par nom de famille, prénom, sexe, date de naissance ou numéro de statut/numéro X.	O
	EF-17	Le système doit permettre un accès à distance, au point d'intervention, aux dossiers dentaires électroniques.	O
Enregistrements de données	EF-18	Le système doit être une solution de logiciel-service (SaaS) basée sur l'infonuagique et capable de gérer des renseignements protégés.	O
	EF-19	Le système doit pouvoir être déployé dans les quatre provinces de l'Atlantique.	O
	EF-20	Le système doit fournir des graphiques qui couvrent toute une vie d'activité.	O
	EF-21	Le système doit pouvoir télécharger des copies numérisées de formulaires de consentement sur papier, de lettres de spécialistes, etc. et les relier au dossier dentaire électronique du client concerné.	O
	EF-22	Le système doit stocker les fichiers de radiographie numérique et être relié au dossier dentaire électronique du client.	O
	EF-23	Le système doit avoir l'odontogramme du client comme caractéristique.	O
	EF-24	Le système doit permettre l'enregistrement des notes de traitement.	O
	EF-25	Le système doit afficher le calendrier des rendez-vous quotidiens.	O
	EF-26	Le système a la capacité d'envoyer des notifications par courriel aux clients (par exemple, des rappels de rendez-vous).	FS
	EF-27	Le système doit permettre l'entrée d'un identifiant unique (par exemple, un numéro de statut, un numéro X) dans le dossier dentaire électronique de chaque client.	O



Interfaces externes (Interfaces utilisateur)	EF-28	Le système doit être interfacé/lié aux systèmes de radiographie numérique actuels et nouveaux.	O
	EF-29	Le système doit pouvoir se connecter à une imprimante et permettre l'impression des sections requises des DDE.	O
	EF-30	Le système doit pouvoir se connecter à un numériseur et permettre la numérisation, ainsi que le téléchargement du matériel numérisé.	O
Rapports	EF-31	Le système doit être capable de générer des rapports pour l'évaluation du service.	O
	EF-32	Le système doit être capable de générer des rapports pour l'évaluation du programme.	O

Tableau 2.4 Exigences d'évolutivité technique (EET) du système de DDE de l'Atlantique

Priorité : O=Obligatoire; FS= Fortement souhaitable; S=Souhaitable

Catégorie	N° réf.	Exigence	Priorité
Évolutivité	EET-1	Le système doit être évolutif pour répondre à la croissance nationale.	O
	EET-2	Le système doit être extensible pour être mis en œuvre dans tout le Canada.	FS

**2.1. Tâches, activités, produits livrables et jalons****Tableau 2.5 Tâches, activités, produits livrables et jalons**

Titre du produit livrable	Description du produit livrable	Type de produit livrable
Réunions de lancement et d'avancement du projet	<p>L'entrepreneur dirigera/présidera une réunion de lancement du projet, ainsi que des réunions de projet régulières au cours desquelles on discutera et se mettra d'accord sur la manière dont le projet sera mené, les produits livrables énumérés et l'échéancier.</p> <p>La réunion de lancement doit avoir lieu au plus tard 10 jours ouvrables après la signature du contrat.</p>	Réunions
Plan de formation	<p>Le plan doit veiller à ce que la formation soit suffisamment exhaustive pour apprendre, au minimum, aux apprentis du Canada à :</p> <ul style="list-style-type: none">i. utiliser toutes les caractéristiques fonctionnelles et administratives;ii. comprendre le processus de migration des actifs papier. <p>L'entrepreneur proposera les meilleurs moyens et d'autres moyens de dispenser la formation, compte tenu de l'emplacement du personnel au Canada atlantique.</p> <p>Si la formation n'est pas suffisante, un processus d'approbation peut être recommandé.</p>	Document



Plan de mise en œuvre	<p>Le plan doit décrire comment l'entrepreneur envisage toutes les activités pertinentes à la mise en œuvre, comme, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none">i. la création de divers environnements (c.-à-d. : essai, prod. etc.);ii. la création d'accès au système pour les utilisateurs;iii. la configuration et le réglage du système;iv. la migration des produits d'information sur papier du Canada vers le système;v. l'intégration des fichiers radiographiques numériques dans le système de DDE;vi. la conception et la mise en œuvre de processus opérationnels, selon les besoins;vii. le système de DDE sera mis en œuvre en une seule fois, dans toute la région de l'Atlantique. <p>Au moment de l'attribution du contrat, l'entrepreneur et le Canada pourraient devoir faire des mises à jour avant que le Canada n'accepte le plan final.</p>	Document
Processus d'évaluation de sécurité et d'autorisation	<p>L'évaluateur de sécurité du Canada dirigera le processus d'évaluation de sécurité qui comprendra :</p> <ul style="list-style-type: none">i. la définition de la déclaration de sensibilité;ii. la définition du profil de contrôle de sécurité;iii. la collecte de preuves;iv. la rédaction du rapport d'évaluation de sécurité et d'autorisation. <p>L'entrepreneur doit fournir les preuves requises pour soutenir le processus de gestion des risques.</p>	Réunions et documents
Plan de mise à l'essai	<p>Le plan doit décrire comment l'entrepreneur envisage au moins les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">i. la définition et l'aménagement de tous les environnements de tests proposés;ii. la définition des types de tests offerts (p. ex. de fonctionnement, de rendement, etc.) et l'établissement des rôles (entrepreneur et Canada) pour chaque type de tests;iii. la définition des jeux d'essai et du moment prévu de leur exécution. <p>Au moment de l'attribution du contrat, l'entrepreneur et le Canada pourraient devoir faire des mises à jour avant que le Canada n'accepte le plan final.</p>	Document



Formation de base	En s'appuyant sur le plan de formation, l'entrepreneur doit former jusqu'à 15 utilisateurs principaux, y compris les administrateurs et les super utilisateurs qui seront ensuite en mesure d'effectuer des essais fonctionnels et de rendement ainsi que l'utilisation générale du système.	Services professionnels
Essais – Fonctionnels et de rendement	<p>Orienté par le plan des essais, l'entrepreneur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. mettre en place des environnements de test pour les essais fonctionnels et de rendement; ii. être à la disposition du Canada et l'aider, au besoin, à corriger les problèmes relatifs aux tests de fonctionnement et de rendement du système. <p>Les ressources qualifiées désignées par l'entrepreneur pour appuyer le Canada en matière d'essais ne seront sollicitées que si le Canada est confronté à des problèmes qu'il ne peut résoudre lui-même.</p>	Services professionnels
Mise en service	L'entrepreneur doit aider le Canada, au besoin, à mettre le système en service selon l'échéancier défini pour le projet.	Services professionnels

2.2. Normes et spécifications

L'entrepreneur doit fournir son propre environnement de développement. SAC effectuera des tests par les utilisateurs dans ses environnements de test par rapport à l'environnement de test de l'entrepreneur. Le gouvernement du Canada sera responsable des coûts de l'équipement informatique, des systèmes d'exploitation et des licences de base de données utilisés pour héberger le système de DDE ATL.

Les normes exigées par Services partagés Canada sont les suivantes :

- l'entrepreneur fournira les renseignements nécessaires à l'autorité contractante ou à un représentant autorisé pour s'assurer que le système est conforme aux normes de sécurité du gouvernement du Canada.
- le système de DDE de l'Atlantique doit être conforme aux spécifications de TI appuyées par Services partagés Canada (SPC)

L'entrepreneur doit garantir que le nouveau système fonctionnera sans défaut et conformément aux exigences précisées par SAC pendant un minimum de 90 jours ouvrables sans frais. Dans le cadre de la garantie, l'entrepreneur doit déterminer la cause de toute défektivité, analyser l'incidence ou le risque pour l'ensemble du système en réparant toute défektivité, mettre à l'essai et mettre en œuvre une solution, et mettre à jour toute la documentation associée.

L'entrepreneur doit répondre aux demandes de garantie dans un délai d'un jour ouvrable et être prêt à exécuter les travaux au même moment, sauf dans le cas d'une entente écrite avec l'autorité contractante. La période de garantie commencera après que l'entrepreneur aura reçu la confirmation écrite de l'autorité contractante de SAC que les travaux associés à ce contrat ont été acceptés comme étant achevés.

Pendant toute la durée du contrat, la ressource doit exécuter les tâches susmentionnées et fournir les produits livrables désignés suivants en temps voulu et avec soin. Tous les produits livrables sont soumis à l'examen et à l'approbation de l'autorité contractante.

2.3. Environnement technique, opérationnel et organisationnel

Le système sera utilisé dans les bureaux régionaux de la DGSPNI de l'Atlantique et dans les cliniques dentaires communautaires de SAC de toute la région par les prestataires de soins de santé buccodentaire (PSSB), dont une clinique située dans une région éloignée.



2.4. Méthode et source d'acceptation

Le paiement des frais sera versé à l'achèvement des tâches par l'entrepreneur, qui sera attesté par la production des produits livrables précisés. Les paiements seront effectués seulement après la réception et l'acceptation de chaque produit livrable par l'autorité contractante.

Le travail final sera accepté lorsque l'entrepreneur aura satisfait à toutes les exigences indiquées dans l'énoncé des travaux, que le Canada aura examiné les documents et demandé des modifications au besoin, et que l'autorité contractante de SAC aura signé et approuvé le système et les documents d'accompagnement comme étant complets et exacts selon les exigences établies par SAC.

Sauf disposition contraire expressément établie dans les présentes, SAC ne sera pas tenu de payer pour des tâches partiellement terminées ou pour tout travail supplémentaire qui pourrait être nécessaire et pour lequel l'entrepreneur n'a pas établi de budget dans sa proposition.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

2.5. Exigences relatives à la reddition de comptes

Exigences en matière de production de rapports de rendement ou d'étape

L'entrepreneur doit participer à des réunions d'étape toutes les deux semaines et doit soumettre des rapports de progression en format MS Word au responsable technique par courriel.

Les rapports de progression doivent être fournis avant chaque réunion d'étape ou selon les exigences du Canada.

Les rapports de progression ne sont pas soumis à un format standard, mais ils doivent fournir des informations sur les points suivants :

- le travail accompli durant la période du rapport;
- une mise à jour sur les activités en cours;
- les activités prévues pour la prochaine période;
- une évaluation des risques et une proposition de stratégie d'atténuation : tous les sujets de préoccupation relatifs au contrat, comme les difficultés rencontrées dans l'exécution du plan de travail, les solutions possibles et d'autres questions importantes ayant une incidence sur le projet.

L'entrepreneur doit produire des rapports pour l'évaluation des services et des programmes.

L'entrepreneur doit informer immédiatement l'autorité contractante de tout problème susceptible d'avoir une incidence sur l'échéancier du projet (tableau 4.1) et sur sa capacité à exécuter les travaux décrits au tableau 2.5.

L'entrepreneur doit rencontrer les représentants du Canada pour présenter et examiner le système avant que l'autorité contractante ne signe et n'accepte les produits livrables finaux du contrat.

2.6. Procédure de contrôle de la gestion du projet

La personne désignée dans la présente comme étant le chargé de projet ou le responsable technique devra :

- maintenir la responsabilité finale du résultat du projet;
- se faire le champion du projet d'un point de vue opérationnel;
- supprimer les obstacles, résoudre les conflits et aider à résoudre les problèmes et les risques qui ont été transmis;



- présider le comité directeur;
- obtenir du financement et des ressources si nécessaire;
- approuver le projet comme un investissement de valeur pour la région;
- prendre des décisions qui ne relèvent pas des pouvoirs du chargé de projet;
- approuver les principaux produits livrables.

3. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1. Obligations du Canada

S.O.

3.2. Obligations de l'entrepreneur

- Sauf indication contraire, l'entrepreneur devra utiliser son propre matériel et ses propres logiciels pour l'exécution des tâches du présent énoncé des travaux.
- Le titre de propriété de l'équipement et des fournitures imputés à ce contrat sera dévolu au Canada lors du paiement des montants facturés et doit rester ainsi dévolu en permanence.
- Pour chaque pièce d'équipement qu'il achète, l'entrepreneur doit consigner le nom de l'équipement, le nom du fabricant, le numéro de modèle, le numéro de série, les options incluses, le nom de l'entrepreneur ainsi que le prix. Cette information doit être envoyée par l'entrepreneur au chargé de projet.
- L'entrepreneur doit consigner tout équipement ou toute fourniture comme étant la propriété du Canada.
- Nonobstant le fait que l'équipement et les fournitures visés par le présent contrat sont dévolus au Canada, ils doivent rester sous la garde et le contrôle de l'entrepreneur jusqu'à ce que le chargé de projet fournisse les directives de livraison. Pendant cette période, l'entrepreneur doit prendre un soin raisonnable et approprié de l'équipement et des fournitures.

3.3. Lieu de travail, emplacement des travaux et lieu de livraison

Le travail doit être effectué dans les locaux de l'entrepreneur, bien que des réunions soient organisées virtuellement et que l'accès ou la formation technique puisse nécessiter des sites alternatifs dans la région de l'Atlantique.

En raison de restrictions de sécurité, l'entrepreneur n'aura pas accès à distance au réseau de SAC.

3.4. Langue de travail

La langue de travail et de la documentation sera l'anglais.

3.5. Exigences relatives aux assurances

L'entrepreneur doit souscrire et maintenir une police d'assurance responsabilité professionnelle appropriée.

3.6. Frais de déplacement et de subsistance

Le remboursement des frais de déplacement et de subsistance sera effectué conformément aux modalités de paiement et de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte. La personne peut être appelée à voyager.



4. ÉCHÉANCIER DU PROJET

4.1. Échéancier et niveau d'effort estimatif (structure de la répartition des travaux)

Activité	Date
Configuration	Toutes les activités doivent être terminées d'ici le 31 mars 2023
Produits livrables de sécurité, autorisation d'exploitation	
Essais d'acceptation par l'utilisateur	
Formation des utilisateurs	
Mise en service	
Clôture de la mise en œuvre	

5. RESSOURCES REQUISES OU TYPES DE RÔLES À REMPLIR

L'entrepreneur doit fournir un chargé de projet ou un représentant de compte pour coordonner la mise en œuvre et l'avancement du projet de base, selon les besoins.



ANNEXE « B »

BASE DE PAIEMENT

Tableau 1 : Période Initiale – De la date de l’octroi du contrat au 31 mars 2027

No. D'Item	Description	Unité de Mesure	Quantité estimée	Prix unitaire (\$CAD)	Prix (\$CAD)
1	Solution and mise en oeuvre	Unité	1	\$À déterminer	\$ À déterminer
2	Licence de logiciel, Hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2022-2023	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
3	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2023-2024	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
4	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2024-2025	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
5	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2025-2026	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
6	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2026-2027	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
				Sous-total:	\$À déterminer

Tableau 2 : Période optionnelle 1 – Du 1^{er} avril 2027 au 31 mars 2029

No. D'Item	Description	Unité de Mesure	Quantité estimée	Prix unitaire (\$CAD)	Prix (\$CAD)
1	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2027-2028	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
2	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2028-2029	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer



Sous-total:	\$À déterminer
-------------	-------------------

Tableau 3 : Période optionnelle 2 – Du 1^{er} avril 2029 au 31 mars 2031

No. D'Item	Description	Unité de Mesure	Quantité estimée	Prix unitaire (\$CAD)	Prix (\$CAD)
1	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2029-2030	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
2	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2030-2031	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
				Sous-total:	\$À déterminer

Tableau 4 : Période optionnelle 3 – Du 1^{er} avril 2031 au 31 mars 2032

No. D'Item	Description	Unité de Mesure	Quantité estimée	Prix unitaire (\$CAD)	Prix (\$CAD)
1	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2031-2032	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
				Sous-total:	\$À déterminer

Tableau 5 : Période optionnelle 4 – Du 1^{er} avril 2032 au 31 mars 2033

No. D'Item	Description	Unité de Mesure	Quantité estimée	Prix unitaire (\$CAD)	Prix (\$CAD)
1	Renouvellement de Licence de logiciel, renouvellement de l'hébergement de logiciel, maintenance et soutien – Année fiscale 2032-2033	Utilisateurs	25	\$À déterminer	\$ À déterminer
				Sous-total:	\$À déterminer



ANNEXE « C »

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada / Aboriginal Affairs and Northern Development Canada

Contract Number / Numéro du contrat: 1000244628

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. Branch / Sector / Directorate / Region / Direction générale / Secteur / Direction / Région: ISC - FNIHB - ATL Region

2. Contract type / Type de contrat: Non-Competitive / Non-compétitif Competitive / Compétitif Type:

3. Brief Description of Work / Brève description du travail: Community Oral Health Services-Atlantic (COHS-Atlantic) is proposing the implementation of an Electronic Dental Records (EDR) System for the collection, management, storage, and sharing of patient data and information.

4. Contract Amount / Montant du contrat: 400,000 \$

5. Contract Start and End date / Date de début et de fin du contrat: 2022-09 to / au 2026-03

6. Company Name and Address (for non-competitive contract only) / Nom et adresse de la compagnie (pour les contrats non-compétitifs seulement):

7. Will the supplier require / Le fournisseur aura-t-il:

7.1 access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? No / Non Yes / Oui

7.2 an access card to AANDC premises? No / Non Yes / Oui

7.3 access to the departmental computer network? No / Non Yes / Oui

(If the answer is No to all three questions, go to Part D / Si la réponse est Non aux trois questions, allez à la Partie D)

PART B – SAFEGUARDS OFF-SITE (COMPANY) / PARTIE B – MESURES DE PROTECTION À L'EXTÉRIEUR (COMPAGNIE)

PHYSICAL INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS MATÉRIELS / BIENS

8. Will the supplier be required to receive/store PROTECTED and/or CLASSIFIED information/assets on its site or premises? No / Non Yes / Oui

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

9.1 Will the supplier be required to use its computers, portable media, or IT systems to electronically process/store sensitive information? No / Non Yes / Oui

9.2 Will the supplier be required to electronically transmit sensitive information to/from the Department or with other parties? No / Non Yes / Oui

If yes, specify: / Si oui, spécifiez:

a) Email transmission / Transmission par courrier électronique: No / Non Yes / Oui

b) Other transmission (Secure FTP, Collaboration, etc) / Autre transmission (FTP sécurisé, collaboration, etc): No / Non Yes / Oui

c) Remote access required to AANDC network (VPN, Citrix) / Besoin de connexion à distance au réseau d'AANDC (VPN, Citrix): No / Non Yes / Oui

9.3 Will the supplier be required to safeguard COMSEC* information or assets? No / Non Yes / Oui

* Handling equipment and measures for secure transmission and emission (cryptographic, secure fax/phone) / Manipulation de l'équipement et des mesures sécuritaires pour fin de transmission et émissions (cryptographie, téléphone/télécopieur sécurisés)

10. SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	Please refer to question / Veuillez vous référer à la question	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ		
		A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
Information (Assets) / Renseignements (Biens)	7.1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information (Assets) (off site) / Renseignements (Biens) (à l'extérieur)	8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Information (Assets) (off site) / Renseignements (Biens) TI (à l'extérieur)	9.1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Transmission – e-mail / Transmission TI – courriel	9.2 a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Transmission – other / Transmission TI – autre	9.2 b)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remote Access to Network / Connexion à distance au réseau	9.2 c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMSEC	9.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PART C – PERSONNEL / PARTIE C – PERSONNEL

11.1 Personnel Security Screening Level Required: N/A / Non requis Reliability / Fiabilité Confidential / Confidentiel Secret Top Secret / Très secret

11.2 May unscreened personnel be used for portions of work? No / Non Yes / Oui N/A / Non requis

12. Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED? No / Non Yes / Oui

La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?



Contract Number / Numéro du contrat: 1000454281
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) Sandra Musgrave	Title - Titre Director of Primary Care	Signature musgrave, sandra	Digitally signed by musgrave, sandra Date: 2022.12.29 12:28:00 -05'00'
Telephone No. – N° de téléphone +1 (902) 426-0335	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address – Adresse courriel sandra.musgrave@sac-isc.gc.ca	Date
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) – Nom (en lettres moulées) Marc-André Trottier	Title - Titre Contract Security Officer	Signature trottier, marcandre	Digitally signed by trottier, marcandre Date: 2022.12.30 09:35:56 -05'00'
Telephone No. – N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address – Adresse courriel marc-andre.trottier@sac-isc.gc.ca	Date 2022-12-30
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 checked="" type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Yes / Non / Oui			
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) – Nom (en lettres moulées) Miriam Britel	Title - Titre Senior Procurement Expert	Signature britel, miriam	Digitally signed by britel, miriam Date: 2022-12-13 10:15:25
Telephone No. – N° de téléphone 873-355-2463	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address – Adresse courriel miriam.britel@sac-isc.gc.ca	Date December 13, 2022
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) – Nom (en lettres moulées) Marc-André Trottier	Title - Titre Contract Security Officer	Signature trottier, marcandre	Digitally signed by trottier, marcandre Date: 2022.12.30 09:35:56 -05'00'
Telephone No. – N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address – Adresse courriel marc-andre.trottier@sac-isc.gc.ca	Date 2022-12-30

**Entente sur les exigences en matière de sécurité**

Nom de la compagnie : _____

Demande d'offre à commande : 1000244928

Offre à Commande : _____

1. Exigences de sauvegarde et de transport de sécurité matérielles

Il est important de sauvegarder et transmettre correctement des renseignements sensibles de façon responsable. Ceci aidera à réduire les risques d'accès non autorisé ou encore de divulgation de renseignements protégés.

1.1 Sauvegardes physiques:

Les documents protégés doivent être sauvegardé dans dans un cabinet de sécurité verrouillé avec un accès limité au contracteur.

	Protégé A	Protégé B
Conteneur	Conteneur verrouillé à clé	Conteneur à cadenas
Établissement	Salle d'accès restreint au bureau/à la maison	Salle d'accès restreint au bureau/à la maison

Définitions:

Informations protégées: Informations pour lesquelles la divulgation, la destruction, l'interruption, le retrait ou la modification non autorisés pourrait raisonnablement causer un préjudice à un individu, à une organisation ou à un gouvernement qui ne relève pas de l'intérêt national.

Protégé A: Peut causer des blessures. Quelques exemples: données personnelles telles que noms, dates de naissances, adresse et numéro de téléphone du domicile, profils linguistiques, chiffres des salaires, numéros d'assurance sociale.

Protégé B: Peut causer des blessures graves. Quelques exemples: Plusieurs informations Protégées A lorsqu'elles sont compilées dans un dossier d'employé, une entreprise ou un client, telles que: informations financières, scientifiques ou techniques commerciales, perte d'avantage concurrentiel, avis juridique, dossier médical.

1.2 Transport**1.2.1 Transport physique de documents papiers:**

- Les documents protégés doivent être soigneusement emballés dans des chemises placés dans un(e) mallette/porte-documents verrouillé(e) et approuvé(e).
- Les documents papiers sensibles ainsi que les supports amovibles doivent toujours être sous la garde de l'entrepreneur, y compris pendant les repas et les déplacements.
- Dans les locaux de l'entrepreneur, les supports amovibles contenant des informations sensibles sont équivalents aux documents papiers et doivent être physiquement entreposés dans un conteneur de sécurité approprié tel que ceux décrit ci-dessus.

1.2.2 Conseils de prévention en transit:

- Avant de voyager: Faites un inventaire des informations.
- Zones publiques : Les informations sensibles ne doit jamais être lues, affichées, discutées ou utilisées dans des zones publiques.
- Escales de nuit/Arrêt en cours de voyage : Ne jamais laisser sans surveillance.



- Voyage en voiture : Verrouiller dans le coffre du véhicule lors du voyage. Ne jamais laisser l'information sans surveillance dans le véhicule.
- Voyage en avion : Apporter avec vous dans vos bagages à main.
- Hôtels/centres de conférences : Soyez vigilant concernant les conversations **sensibles** dans les salles de conférences.
- Ne jamais utiliser le personnel et les appareils de la réception de l'hôtel pour transmettre, copier ou recevoir des renseignements sensibles. Assurez-vous que tous les participants ont la cote de sécurité appropriée ainsi que le besoin de savoir.
- Dans l'éventualité de la perte ou du vol d'un dispositif ou d'un document, veuillez le rapporter immédiatement en communiquant avec le Ministère.

1.2.3 Discussion

- Les informations sensibles ne doivent jamais être lues, affichées, discutées ou utilisées dans des lieux publics.
- Soyez prudents avec les conversations sensibles dans les salles de conférences de l'hôtel. Assurez-vous que tout le monde dans la salle de conférence a le besoin de savoir et que la porte est fermée.
- N'utilisez pas d'appareil sans fil pour discuter de sujets sensibles. Utilisez un téléphone à fil pour discuter de questions **protégées**.

2. Exigences en matière de sécurité informatique

La production et le stockage électronique des données **protégées** en dehors des locaux du ministère doivent respecter les exigences suivantes pour s'assurer que les données restent sécurisées en tout temps

2.1 Stockage de données électroniques

- Stocker les documents électroniques **protégés** sur des supports amovibles cryptés (clé USB) conformes aux normes approuvées du gouvernement du Canada (FIPS 140-2 ou supérieures (ex: FIPS 140-3) certifiés, chiffrés avec AES 128, 192 ou 256). algorithme de bit et ne pas être copié sur un périphérique qui ne répond pas à ces exigences.
<http://csrc.nist.gov/groups/STM/cmvp/documents/140-1/1401vend.htm>
- Sélectionner des mots de passe complexes pour vos clés USB cryptées. Le niveau de protection fourni par ces appareils est directement lié à la complexité du mot de passe choisi.

2.2 Possession, transport et traitement des données électroniques

Lorsque l'entrepreneur est tenu de transporter, de traiter ou de stocker électroniquement des informations ministérielles, il doit s'assurer que les données sont toujours sécurisées, quel que soit leur niveau de confidentialité, en respectant les exigences suivantes :

- Les périphériques informatiques utilisés pour traiter les données sont équipés d'un logiciel antivirus à jour, configuré pour recevoir et installer automatiquement les mises à jour du produit.
- Les périphériques informatiques utilisés pour traiter les données doivent être équipés du logiciel et des versions du système d'exploitation mis à jour, et configurés pour recevoir et installer automatiquement les mises à jour.
- Les périphériques informatiques sont protégés par un pare-feu qui peut être un mécanisme de pare-feu du périmètre réseau ou une application de pare-feu basée sur un hôte installée sur l'ordinateur (remarque: un périphérique avec uniquement un routeur standard n'est pas considéré comme un substitut à un pare-feu).
- L'entrepreneur doit être en mesure de disposer des données électroniques de manière sécuritaire, conformément aux normes du Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) (voir <https://cyber.gc.ca/fr/orientation/nettoyage-des-supports-de-ti-itsp40006>).



- Les données ministérielles doivent être stockées sur un périphérique de support amovible certifié FIPS 140-2 ou supérieur crypté avec l'algorithme AES 128 bits ou supérieur (voir <http://csrc.nist.gov/groups/STM/cmvp/documents/140-1/1401vend.htm> pour une liste des périphériques certifiés)
- Les périphériques de stockage portables doivent être étiquetés pour indiquer le niveau de classification ou de désignation le plus élevé des informations stockées sur le périphérique.

2.3 Transmission électronique de données ministérielles

La transmission électronique des données protégées entre le contracteur et les département Relations Couronne-Autochtones et Affaire du Nord (RCAAN) et Services aux autochtones Canada doit être effectuée conformément aux méthodes approuvées suivantes, en fonction du niveau de sensibilité des informations. L'entrepreneur peut faire appel à une combinaison de ces modes de transmission pour échanger des renseignements avec le personnel du ministère. L'utilisation de modes de transmission électronique autres que ceux énumérés ci-dessous est interdite.

Niveau de classification	Mode de transmission approuvé par RCAANC/SAC	Exigences
Protégé A	Courriel	<p>Le fournisseur peut transmettre des données Protégé A par courriel au personnel des RCAANC/SAC pourvu qu'il respecte les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le compte courriel n'est pas un service de messagerie accessible au public sur le Web (p. ex. Hotmail, Yahoo, Gmail, etc.). • Chaque utilisateur a son propre compte courriel d'entreprise protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe. • Les communications entre les serveurs de courriel sont protégées par le chiffrement TLS.
	Télécopieur	<p>Le fournisseur peut transmettre des données Protégé A par télécopieur à RCAANC/SAC pourvu qu'il respecte les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le télécopieur se trouve dans les locaux du fournisseur. • L'expéditeur téléphone d'abord au destinataire pour l'informer de l'envoi à venir et confirmer le numéro de télécopieur. • Le destinataire est à côté du télécopieur, prêt à recevoir l'envoi. • L'expéditeur obtient une confirmation de réception.
	Communications sans fil	<p>Si un point d'accès sans fil est installé dans les locaux de l'entrepreneur, et que les dispositifs de traitement des données des RCAANC/SAC seront connectés à ce réseau, l'infrastructure sans fil doit au minimum inclure les mesures de protection suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le nom et le mot de passe de l'administrateur par défaut doivent être changés. ▪ Le nom du réseau (SSID) par défaut a été changé. ▪ Le chiffrement WPA2 avec l'algorithme AES est activé et la phrase passe répond aux exigences de complexité



		<p>suyvantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• comporter au moins 8 caractères;• contenir au moins une lettre majuscule;• contenir au moins une lettre minuscule;• contenir au moins un chiffre;• contenir au moins un caractère spécial.
Protégé B	Courriel chiffré et portant une signature numérique	<p>Le fournisseur peut transmettre des données Protégé B au personnel des RCAANC/SAC par courriel pourvu que les messages et/ou les pièces jointes soient chiffrés et qu'il respecte les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le compte courriel n'est pas un service de messagerie accessible au public sur le Web (p. ex. Hotmail, Yahoo, Gmail, etc.).• Chaque utilisateur a son propre compte courriel d'entreprise protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe.• Le fournisseur a un certificat d'infrastructure à clé publique (ICP) approuvé, qui est compatible avec les services d'ICP du gouvernement du Canada (GC).• Le logiciel Entrust est installé sur l'ordinateur de bureau ou l'ordinateur portable du fournisseur et sert à chiffrer les courriels en appliquant les paramètres suivants :<ul style="list-style-type: none">• L'un des algorithmes de chiffrement suivants est utilisé :<ul style="list-style-type: none">▪ 3DES-168 bits ou davantage▪ AES-128 bits ou davantage• Les courriels sont signés numériquement à l'aide de l'un des algorithmes suivants :<ul style="list-style-type: none">▪ RSA (algorithme de Rivest-Shamir-Adleman)▪ ASN (algorithme de signature numérique)▪ ASNCE (algorithme de signature numérique à courbe elliptique)• L'un des algorithmes de hachage suivants sert à générer les signatures numériques :<ul style="list-style-type: none">• SHA-224• SHA-256• SHA-384• SHA-512
	Communications sans fil	<p>Si un point d'accès sans fil est installé dans les locaux de l'entrepreneur, et que les dispositifs de traitement des données des RCAANC/SAC seront connectés à ce réseau, l'infrastructure sans fil doit au minimum inclure les mesures de protection suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le nom et le mot de passe de l'administrateur par défaut doivent être changés.▪ Le nom du réseau (SSID) par défaut a été changé.



		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le chiffrement WPA2 avec l'algorithme AES est activé et la phrase passe répond aux exigences de complexité suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • comporter au moins 12 caractères; • contenir au moins une lettre majuscule; • contenir au moins une lettre minuscule; • contenir au moins un chiffre; • contenir au moins un caractère spécial.
	Service de transfert sécurisé des fichiers des RCAANC/SAC	<p>Le fournisseur peut transmettre des données Protégé B par le biais du service de transfert sécurisé des fichiers des RCAANC/SAC pourvu qu'il respecte les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un nom d'utilisateur et un mot de passe personnels et uniques sont assignés à chaque utilisateur par RCAANC/SAC. Le fournisseur a lu la Politique sur l'utilisation acceptable : Service de transfert sécurisé des fichiers des RCAANC/SAC (Voir annexe 1 de l'entente sur les exigences en matière de sécurité et s'engage à la respecter.
	Service Collaboration des RCAANC/SAC	<p>Le fournisseur peut transmettre des données Protégé B par le biais du service Collaboration des RCAANC/SAC pourvu qu'il respecte les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un nom d'utilisateur et un mot de passe personnels et uniques sont assignés à chaque utilisateur par RCAANC/SAC.
	Télécopieur	<p>Le fournisseur peut transmettre des données Protégé B par télécopieur à RCAANC/SAC pourvu qu'il respecte les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le télécopieur se trouve dans les locaux du fournisseur. • L'expéditeur téléphone d'abord au destinataire pour l'informer de l'envoi à venir et confirmer le numéro de télécopieur. • Le destinataire est à côté du télécopieur, prêt à recevoir l'envoi. • L'expéditeur obtient une confirmation de réception.

3. Inspection

Un représentant autorisé du gouvernement aura le droit d'inspecter, à des intervalles raisonnables, les méthodes et les installations de l'entrepreneur pour vérifier leur conformité avec les exigences de la Politique sur la sécurité du gouvernement et le présent accord. Le contractant coopère avec le représentant autorisé et fournit les informations que ce dernier peut demander en ce qui concerne ces inspections. Si le gouvernement détermine que le contractant n'est pas en conformité, il soumettra un rapport écrit à ce dernier l'informant des carences et en assurera le suivi jusqu'à ce que celles-ci soient corrigées à la satisfaction du ministère.



4. Coûts de sécurité

Le Département ne sera pas responsable des coûts ou réclamations de l'entrepreneur résultant du présent Accord ou des instructions données dans les présentes.



ENTENTE RELATIVE À LA SÉCURITÉ

Je, _____ (Contracteur), et les ressources autorisées s'acquitteront des tâches d'entrepreneur qui participeront à cette offre à commande (_____) et aux commandes subséquentes qui seront émises sous cette offre à commande, m'acquitterai des fonctions selon les critères plus bas et au meilleur de mes capacités.

1. Je m'engage à respecter toutes les procédures de sécurité de Services aux Autochtones Canada (SAC) annexées au présent document. J'affirme avoir reçu les procédures en vigueur et bien en comprendre le contenu et je m'engage à prendre connaissance de toutes modifications apportées aux procédures immédiatement après les avoir reçues.
2. Je comprends et j'accepte que les renseignements que je reçois dans l'exercice de mes fonctions ayant trait à ce dossier demeurent la propriété de RCAANC/SAC et sont assujettis à la Politique sur la sécurité du gouvernement et éventuellement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite du ministère ou de la personne visée par ces renseignements, je suis la seule personne à pouvoir consulter ces renseignements que je peux uniquement utiliser, au nom du ministère, aux fins du présent contrat.
3. J'accepte de prévenir les représentants de SAC de tout accès non autorisé ou de toute divulgation ou utilisation abusive des renseignements sensibles dont j'ai connaissance. Je fournirai tous les détails de l'incident, et je noterai immédiatement les mesures prises pour éviter l'occurrence d'un autre incident similaire.
4. Je comprends et conviens que toute ressource de remplacement ou ressource autorisée à exécuter des travaux en vertu du contrat respectera également toutes les procédures de sécurité de SAC jointes au présent document.

Je, soussigné(e), COMPRENDS, ACCEPTE et CONSENT DE ME CONFORMER À CE QUI PRÉCÈDE :

DATE : _____

SIGNATURE : _____

NOM EN CARACTÈRES D'IMPRIMERIE : _____

Responsable du projet de RCAANC/SAC :

DATE : _____

SIGNATURE : _____

NOM EN CARACTÈRES D'IMPRIMERIE : _____



ANNEXE « D »

Définitions

- « Corrections de bogues » signifie une solution temporaire, un correctif ou un contournement pour mettre à jour le code du programme afin de corriger les erreurs ou les défauts.
- « Rétrograder » signifie que pour les logiciels sous licence qui peuvent être « rétrogradés » vers une édition inférieure, le Canada peut choisir de rétrograder si l'application mise à niveau fonctionne mal, fonctionne lentement et/ou ne fonctionne pas correctement.
- « Amélioration » souvent appelée "version intermédiaire", désigne une version intermédiaire du Logiciel sous licence, qui est souvent documentée en ajoutant une décimale et un chiffre supplémentaires à la version ou au numéro de version (par exemple, V.X.X.2 serait la prochaine amélioration après V.X.X.1).
- « Erreur » désigne toute instruction ou déclaration de logiciel contenue dans (ou absente) du programme sous licence qui, par sa présence ou son absence, empêche le logiciel sous licence de fonctionner conformément aux spécifications.
- « Extensions » désigne une mise à jour du Logiciel sous licence qui étend les caractéristiques, les fonctionnalités ou les performances du code du programme du Logiciel sous licence, que le Contractant y fasse référence ou non comme une « extension ».
- « Nouvelle version » désigne une version du système, une version et une version intermédiaire du logiciel sous licence, que l'entrepreneur y fasse référence ou non comme une « nouvelle version ».
- « Renommer » signifie une mise à niveau du logiciel sous licence où le nom du produit est modifié, mais le nouveau produit logiciel a des caractéristiques et des fonctionnalités similaires à celles du logiciel sous licence, que l'entrepreneur l'appelle ou non un « renommer ».
- « Versions de service » désigne une version du Logiciel conçue pour fonctionner sur des combinaisons désignées de matériel informatique et de systèmes d'exploitation. Une nouvelle version du système sera généralement indiquée par l'ajout d'un (1) au premier chiffre du numéro de version (par exemple, la v.2.X.X serait la prochaine version du système après la v.1.X.X).
- « Correctifs logiciels » désigne un correctif technique à un problème qui peut être incorporé dans une nouvelle version pour mettre à jour le logiciel sous licence afin d'améliorer ou de corriger les erreurs ou les défauts dans le code du programme.
- « Éditeur de logiciels » désigne l'entité qui développe et commercialise le logiciel sous licence et détient la propriété intellectuelle.
- « Organisation d'assistance technique » (« TSO ») désigne les spécialistes des produits de l'entrepreneur qui mettent à disposition un soutien technique aux clients de l'entrepreneur qui ont contracté et sont à jour dans le cadre des services de maintenance de l'entrepreneur.
- « Mises à niveau (majeures) » désigne une mise à jour du logiciel sous licence pour ajouter, étendre, améliorer et/ou améliorer les caractéristiques, fonctionnalités et/ou performances existantes du code du programme, qui est documentée par un changement de version ou de numéro de build à gauche de la première décimale (par exemple, la version 1.3 du produit X passe au produit 2.0 ou la version 1.1.5 du produit X passe au produit X version 2.0.0), que l'entrepreneur l'appelle ou non une « mise à niveau majeure ».
- « Mises à niveau (mineures) » désigne une mise à jour du logiciel sous licence pour ajouter, étendre, améliorer et/ou améliorer les fonctionnalités, fonctionnalités et/ou performances existantes du code du programme, qui est documentée par un changement de version ou de numéro de build vers la droite de la première décimale (par exemple, la version 1.0 du produit X passe à la version 1.1 du produit X ou la version 1.0.0 du produit X passe à la version 1.0.1 du produit X), que l'entrepreneur l'appelle ou non une « mise à niveau mineure ».
- « Version Release » désigne une version impliquant souvent un nombre limité de fonctionnalités ou de fonctionnalités nouvelles ou améliorées ou de fonctionnalités et de corrections d'erreurs, qui est souvent documentée en ajoutant un deuxième chiffre après le numéro de version (par exemple, V.X.2.X serait la prochaine version version après V.X.1.X).