

Invitation à soumissionner n°M7594-224467

Remplacement des pistolets de service

Gendarmerie royale du Canada

Annexe B - Énoncé des travaux

1.0	INTRODUCTION	3
1.1	CONTEXTE	3
1.2	OBJECTIFS ET RÉSULTATS OPÉRATIONNELS	3
1.2.1	<i>Résultats escomptés</i>	3
1.2.2	<i>Objectifs de l'énoncé des travaux (EDT)</i>	4
1.3	OBJET	4
1.4	PHASES - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL)	4
1.4.1	<i>Phase 1 - Livraison et gestion des biens</i>	4
1.4.2	<i>Phase 2 - Formation du personnel d'armurerie et des instructeurs de tir donnant la formation de base</i>	5
1.4.3	<i>Phase 3 - Service de soutien</i>	6
2.0	TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES DE L'ENTREPRENEUR	6
2.1	VUE D'ENSEMBLE	6
2.2	PHASE 1 - LIVRAISON ET GESTION DES BIENS - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL1) - TROUSSES DE PISTOLET DE SERVICE, FORMATION ET PRESTATION DU SERVICE DE SOUTIEN	7
2.2.1	<i>Vue d'ensemble</i>	7
2.2.2	<i>Portée du service de l'entrepreneur</i>	7
2.2.2.1	Phase 1 - Étape 1 - Livraison initiale	7
2.2.2.2	Phase 1 - Étape 2 - Livraison complète	7
2.2.2.3	Condition des pistolets et de l'équipement auxiliaire	7
2.2.2.4	Étiquettes d'identification	8
2.2.2.5	Expédition	8
2.2.2.6	Interruption de service	8
2.2.2.7	Tâches et produits livrables de l'entrepreneur	9
2.2.4	<i>Garantie et retours</i>	14
2.3	PHASE 2 - FORMATION DU PERSONNEL D'ARMURERIE ET FORMATION DES FORMATEURS - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL2) - FORMATION SUR L'ENTRETIEN ET DOCUMENTATION	15
2.3.1	<i>Vue d'ensemble</i>	15
2.3.2	<i>Portée du service de l'entrepreneur</i>	15
2.3.2.1	Phase 2 - Étape 1 - Formation du personnel d'armurerie	15
2.3.2.2	Phase 2 - Étape 2 - Formation des instructeurs de tir donnant la formation de base	15
2.3.3	<i>Tâches et produits livrables de l'entrepreneur</i>	15
2.4	PHASE 3 - SERVICE DE SOUTIEN - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL3) - SERVICE DE SOUTIEN	17
2.4.1	<i>Vue d'ensemble</i>	17
2.4.2	<i>Portée du service de l'entrepreneur</i>	17

2.4.3	<i>Renouvellement continu des services.....</i>	17
2.4.5	<i>Tâches et produits livrables de l'entrepreneur</i>	18
3.0	AUTRES SERVICES PRÉVUS AU CONTRAT	21
3.1	GOUVERNANCE DES OPÉRATIONS	21
3.2	GESTION DU CONTRAT.....	22
3.3	RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT	22

1.0 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) est le service de police national du Canada. Son mandat consiste à maintenir l'ordre dans l'ensemble du pays, aux échelles communautaire, municipale, provinciale, territoriale et fédérale. La GRC fournit des services de police fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux aux Canadiens dans 10 provinces, 3 territoires, 150 municipalités et plus de 600 collectivités autochtones, notamment des services de police fédéraux et des services de police spécialisés à l'appui de centaines d'autres services de police et organismes de sécurité publique partout au pays.

La GRC est une organisation qui compte environ 30 000 employés, dont 19 000 policiers.. La GRC possède plus de 1,3 milliard de dollars en actifs, des immeubles et véhicules aux quatre coins du pays. La GRC s'est engagée à être progressiste, proactive et innovatrice à se doter d'un effectif diversifié et moderne. Cela nécessite que le pistolet de fonction générale (FG) de l'organisation soit examiné dans une perspective de genre (analyse comparative entre les sexes Plus [ACS+]). De cette manière, l'organisation fera en sorte que tous les policiers du pays disposent du pistolet de service et de l'équipement auxiliaire appropriés pour mener à bien leurs tâches de la façon la plus sécuritaire et efficace possible. Bon nombre de ces policiers travaillent dans des régions rurales et éloignées, dans environ 750 détachements à travers le Canada.

Le pistolet de service a dépassé sa durée de vie, qui était de plus de vingt ans. Le Canada entreprendra un processus d'approvisionnement afin de se procurer un nouveau pistolet de service moderne qui devra avoir un poids de détente réduit, différentes grosseurs de prises et avoir un poids total réduit. Pour améliorer la sécurité du public et des policiers, la GRC a également déterminé que le nouveau pistolet devrait être muni d'un viseur à point rouge (VPR), une lampe de poche, un boîtier de transport, et trousse d'entretien préventif pour les pistolets.

Le Ministère des Pêches et Océans (MPO) (Conservation et protection (« C et P »)) exige également des pistolets de service de remplacement. Le mandat de C et P vise à assurer la conservation et l'utilisation durable des ressources aquatiques au Canada ainsi que la protection des espèces en péril, des habitats qui les abritent, et les océans. Les agents d'application de la loi désignés en vertu de la Loi sur les pêches, sont également définis comme des « agents de la paix » sous le Code criminel ayant l'autorité d'enquêter et d'appliquer toutes dispositions de la loi et autres lois connexes, et leur permettant de travailler en étroite collaboration avec la GRC et les autres services de police locales et internationales pour effectuer leurs travail.

1.2 OBJECTIFS ET RÉSULTATS OPÉRATIONNELS

1.2.1 Résultats escomptés

Grâce au remplacement des pistolets, les policiers auront en leur possession un nouveau pistolet et un nouvel équipement auxiliaire modernes, et recevront l'entraînement nécessaire pour utiliser ces éléments d'une manière sécuritaire et efficace. Les résultats attendus de cette acquisition sont les suivants :

- a) Harmonisation avec les politiques de diversité et d'inclusion du gouvernement du Canada en utilisant l'analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+) lors du choix des pistolets de service, de l'équipement auxiliaire et de l'entraînement;
- b) État de préparation opérationnelle et fiabilité des pistolets en service;
- c) Les Canadiens peuvent compter sur les services de police pour la sécurité et la protection des nations, les policiers disposant de l'équipement nécessaire et recevant un entraînement leur faisant acquérir un niveau élevé de compétence. Conformément à l'article 124 du *Code canadien du travail*, « L'employeur veille à la protection de ses employés en matière de santé et de sécurité au travail. »;
- d) Processus de gestion du cycle de vie qui comprend une viabilité intégrée (également connue sous le nom de « renouvellement continu »), ce qui mène à une planification à long terme établie, une optimisation et un remplacement des actifs d'équipement;
- e) Les avantages propres aux pistolets de service pour les membres sont les suivants :
 - i) Ils sont fiables et légers, ce qui permet de les adapter et de réduire leur poids;
 - ii) Il y a une diminution de la force de détente, pour cadrer avec l'ACS+;

- iii) Utilisation d'une lampe de poche montée, pour accroître l'efficacité lors des interventions face aux menaces lorsque la lumière est faible;
- iv) Viseur à point rouge (VPR), pour une acquisition visuelle plus rapide et plus précise.

1.2.2 Objectifs de l'énoncé des travaux (EDT)

Le présent énoncé des travaux (EDT) a pour but de définir les travaux, les services et les produits livrables attendus de l'entrepreneur dans le cadre de la remplacement des pistolets de service de la GRC.

1.3 OBJET

La GRC s'est engagée à faire en sorte que les Canadiens se sentent protégés par leur force policière nationale, et qu'ils aient confiance en elle. Le Canada fera appel à un entrepreneur qui aura la responsabilité de fournir les pistolets de service et l'équipement auxiliaire, la formation et le soutien pour le remplacement des pièces du pistolet et l'équipement auxiliaire. Le Canada compte se procurer tous les articles par lot. Ainsi, les pistolets et leurs accessoires devront être fournis par un seul et même entrepreneur. S'il y a lieu, une offre à commandes subséquente pourra être attribuée à l'entrepreneur retenu pour les pièces de rechange de pistolet. Le pistolet, y compris le pistolet d'entraînement, sera livré avec le VPR et la lampe à DEL montés, comme pistolet entièrement configuré, zéroé. La portée des travaux de l'entrepreneur englobe ce qui suit :

- a) Fournir pistolet de service et trois (3) chargeurs;
- b) Fournir VPR;
- c) Fournir lampe à DEL;
- d) Fournir étui de service;
- e) Fournir étui pour tenue civile;
- f) Fournir boîtier de transport;
- g) Fournir pistolet d'entraînement, avec trois (3) chargeurs;
- h) Fournir tous les outils et tout l'équipement d'essai nécessaires pour deux armureries séparées;
- i) Fournir toutes les trousse d'entretien préventif pour les pistolets;
- j) Fournir au personnel d'armurerie la formation pour le pistolet, le VPR, la lampe à DEL, le pistolet d'entraînement et les étuis;
- k) Fournir aux armureries de Regina (Saskatchewan) et Ottawa (Ontario) une désignation de service d'usine et une désignation de dépôt de garantie pour le pistolet;
- l) Donner aux instructeurs de tir de la GRC la formation des formateurs (formation de base sur le pistolet, le VPR, la lampe à DEL, le pistolet d'entraînement et l'étui);
- m) Fournir tout le matériel de formation dont le personnel d'armurerie et les instructeurs de tir auront besoin dans les deux langues officielles du Canada (c.-à-d. français et anglais), avec les manuels d'utilisation requis et les caractéristiques techniques pour le pistolet, le VPR, la lampe à DEL, le pistolet d'entraînement et les étuis;
- n) Fournir aux armuriers de la GRC un soutien technique sur appel pour le pistolet, le RDS, la lampe d'arme à DEL, le pistolet d'entraînement et les étuis; et
- o) Fournir, sur appel, du service de soutien pour la garantie du pistolet, du VPR, de la lampe à DEL, du pistolet d'entraînement et des étuis.

1.4 PHASES - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL)

Cette section fournit un résumé des phases, des tâches et produits livrables connexes devant être réalisés par l'entrepreneur. L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les articles soient emballés, vérifier l'authenticité de l'équipement, vérifier la sérialisation, les garanties, le système de livraison et de suivi, s'occuper des activités de traitement et des autorisations pour l'importation au Canada depuis le pays d'origine (le cas échéant), et se charger des activités liées à l'acquisition des pistolets et de l'équipement auxiliaire.

Le travail se fera en trois phases, dont certaines seront menées simultanément. Voir la figure 1 ci-dessous, qui présente les phases et les échéances prévues. Voici les phases et une description sommaire :

1.4.1 Phase 1 - Livraison et gestion des biens

La phase de livraison et de gestion des biens débutera au plus tard six (6) mois après l'octroi du contrat. L'entrepreneur commencera alors à livrer les trousse de pistolets, les pistolets d'entraînement, les étuis pour tenue civile de même que les outils, l'équipement d'essai et les trousse d'entretien préventif. Si le Canada souhaite obtenir au départ des trousse

d'entretien, c'est pendant cette phase que celles-ci seront livrées. Cette étape se fera en deux temps, afin de s'assurer que le personnel d'armurerie et les instructeurs de tir donnant la formation de base (formation des formateurs) disposent de l'équipement nécessaire et reçoivent la formation avant d'élargir la portée au sein de l'organisation. Les responsabilités de l'entrepreneur, ainsi qu'un tableau détaillé des produits livrables, sont présentées à la section 2.2 - Phase 1 - Livraison et gestion des biens - Tâches et produits livrables (TPL1) - Trousses de pistolet de service, Formation et prestation du service de soutien, à la section 2.0, Tâches et produits livrables de l'entrepreneur.

- a) **Étape 1 - Livraison initiale** - Livraison de tous les articles requis pour la formation du personnel d'armurerie et des formateurs. Cette étape consistera essentiellement en la livraison initiale des trousse de pistolets, des étuis pour tenue civile et des outils requis, de l'équipement d'essai, des trousse d'entretien nécessaires au déploiement intégral des trousse aux armureries d'Ottawa (Ontario) (Armurerie de la RCN à Ottawa, Installation des Opérations techniques et des Missions de protection (IOTMP), pièce 408, 1426, boul. St-Joseph, Orleans (Ontario) K1A 0R2, à l'attention de : Expédition et réception, 613-993-3100 et de Regina (Saskatchewan) (Armurerie de la GRC à Regina, 5600, 11th Ave, immeuble 98, Regina (Saskatchewan) S4P 3J7, à l'attention de : Expédition et réception, 639-625-3704). Une petite quantité de pistolets d'entraînement sera livrée pendant cette étape. L'étape débutera au plus tard six (6) mois après l'octroi du contrat;
- b) **Étape 2 - Livraison complète** - Livraison de toutes les trousse de pistolets restantes, des étuis pour tenue civile et de tous les pistolets d'entraînement restants aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan). Cette étape consistera à livrer tous les pistolets d'entraînement et, au besoin et des trousse d'entretien. Les livraisons se feront en plusieurs temps ; elles commenceront à la fin de l'étape 1 et se termineront deux (2) ans après l'attribution du contrat.

1.4.2 Phase 2 - Formation du personnel d'armurerie et des instructeurs de tir donnant la formation de base

L'entrepreneur doit fournir tout le matériel de formation dans les deux langues officielles du Canada (c.-à-d. français et anglais) au personnel d'armurerie et aux instructeurs de tir (formation des formateurs). Ce matériel, correspondant au cadre de soumission initial, doit inclure les manuels d'utilisation requis et les caractéristiques techniques pour le pistolet, le VPR, la lampe à DEL, le pistolet d'entraînement et les étuis.

L'entrepreneur doit livrer la formation destinée au personnel d'armurerie et aux instructeurs de tir (formation des formateurs) au plus tard soixante (60) jours après l'attribution du contrat. La formation doit être donnée en personne aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan), avec la possibilité d'être donnée à l'emplacement de l'entrepreneur, à la discrétion du Canada.

Les outils spécialisés et l'équipement d'essai (OSEE) requis pour la formation aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan) doivent être reçus au plus tard dans les soixante (60) jours après l'attribution du contrat. Les trousse de pistolets indiquées dans la soumission seront utilisées pour la formation. Les quantités sont indiquées à l'Annexe C - Évaluation du rendement.

La formation sera donnée en deux étapes, comme suit :

- a) **Étape 1 - Formation du personnel d'armurerie** - Cette formation devra porter sur tous les articles, dont l'ensemble de pistolet de service, l'étui pour tenue civile et le pistolet d'entraînement pour que les armuriers disposent d'une désignation de service du fabricant leur permettant d'entretenir les armes, de même que d'une désignation de service de garantie. On présentera au personnel d'armurerie un exposé technique sur le VPR, la lampe à DEL, le pistolet d'entraînement et l'étui de sorte qu'il soit en mesure d'effectuer toutes les tâches d'entretien liées au fonctionnement de cet équipement auxiliaire.
- b) **Étape 2 - Formation des instructeurs de tir donnant la formation de base** - Cette formation devra viser tous les composants de l'ensemble de pistolet de service, l'étui pour tenue civile et le pistolet d'entraînement pour que les instructeurs puissent former de manière confiante des membres réguliers de la GRC au sujet de leur utilisation opérationnelle sûre de tous les produits mentionnés dans le cadre du présent besoin.

Les responsabilités de l'entrepreneur sont décrites dans la section 2.3 - Phase 2 - Formation du personnel d'armurerie et formation des formateurs - Tâches et produits livrables (TPL2) - Formation sur l'entretien et documentation, à la section 2.0, Tâches et produits livrables de l'entrepreneur.

1.4.3 Phase 3 - Service de soutien

La phase du service de soutien débutera immédiatement après les premières livraisons des trousse de pistolets (étape 1 de la phase 1). Également, après avoir donné la formation au personnel d'armurerie de la GRC (étape 1 de la phase 2), ce dernier détiendra à la fois une désignation de service d'usine, ainsi qu'une désignation de dépôt de garantie pour le pistolet. L'entrepreneur doit fournir tous les services suivants : service de soutien couvrant tous les aspects des obligations de garantie pour tous les articles; soutien technique à la GRC pour tous les articles; services de renouvellement continu; signalement et suivi des produits; et la fourniture de trousse d'entretien, sur demande. Le service de soutien sera fourni tout au long du contrat. Les responsabilités de l'entrepreneur sont décrites dans section 2.4 - Phase 3 - Service de soutien - Tâches et produits livrables (TPL3) - Service de soutien - à la section 2.0, Tâches et produits livrables de l'entrepreneur.

Remplacement des pistolets de service Phases, Tâches and Produits Livrables (TPL)

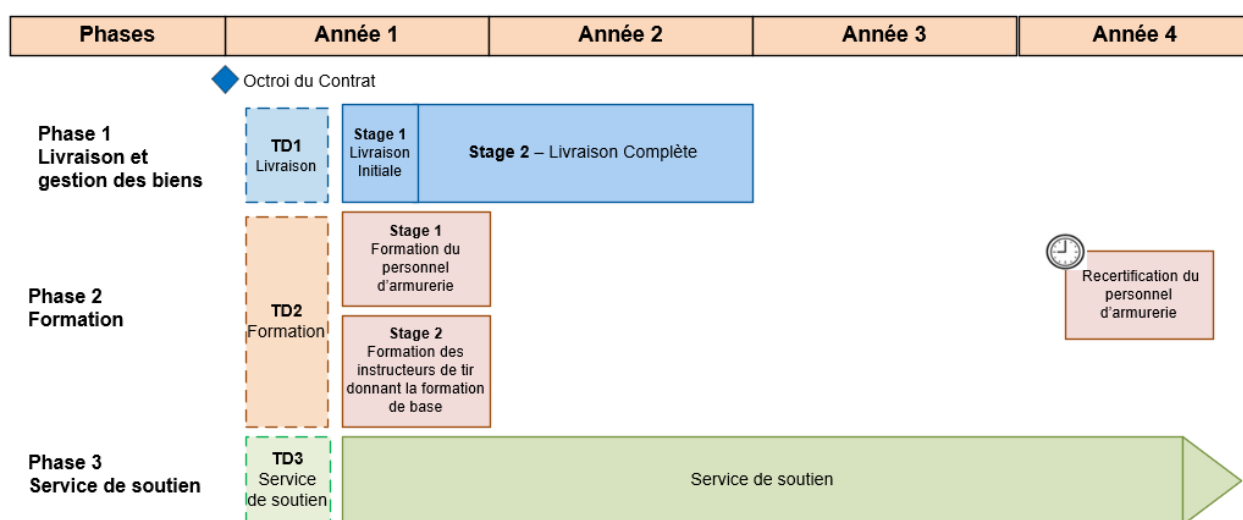


Figure 1 - Remplacement des pistolets - Phases, tâches et produits livrables (TPL)

2.0 TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES DE L'ENTREPRENEUR

2.1 VUE D'ENSEMBLE

Cette section définit les tâches et les produits livrables que l'entrepreneur doit accomplir, en indiquant les échéances pour leur réalisation. Ceci se fera en trois phases, dont certaines seront menées simultanément. Les phases, ainsi qu'une description détaillée, sont présentées aux sections 2.2 et 2.3.

2.1.1 Réunion de lancement

Dans les quatre (4) semaines suivant la date d'attribution du contrat, l'entrepreneur doit communiquer avec l'autorité contractante pour déterminer si une réunion de lancement est nécessaire. Une réunion sera convoquée à la discrétion de l'autorité technique pour examiner les exigences techniques et contractuelles. L'entrepreneur est responsable de la préparation et la distribution du procès-verbal de la réunion dans les cinq (5) jours civils suivant la tenue de la réunion. La réunion aura lieu dans les installations de l'entrepreneur, dans les installations de la GRC, ou par téléconférence, à la

discrétion du Canada et sans frais additionnels pour le Canada, avec des représentants de l'entrepreneur, la Gendarmerie royale du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

2.2 PHASE 1 - LIVRAISON ET GESTION DES BIENS - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL1) - TROUSSES DE PISTOLET DE SERVICE, FORMATION ET PRESTATION DU SERVICE DE SOUTIEN

2.2.1 Vue d'ensemble

Le gouvernement du Canada compte acquérir les ensembles de pistolet de service et les accessoires s'y rattachant auprès de l'entrepreneur. Chaque trousse de pistolet doit être composée d'un pistolet, de trois chargeurs, d'un VPR, d'une lampe à DEL, d'un étui de service et d'un boîtier de transport. Le pistolet sera livré avec le VPR et la lampe à DEL montés, comme pistolet entièrement configuré, zéroé. De plus, l'approvisionnement comprendra les pistolets d'entraînement entièrement configurés, zéroés. Le pistolet et le pistolet d'entraînement doivent être livrés dans le boîtier de transport qui doivent être collectivement emballés dans un contenant et palettisé pour minimiser la possibilité de dommages, et pour identifier si le lot a été manipulé durant le transit. Les étuis doivent être livrés en accordance avec les pratiques standard de livraison commerciale avec un maximum de 25 étuis par boîte pour assurer que les items arrivent à destination intact. Le pistolet doit être livré et entièrement configuré, avec le VPR et la lampe à DEL déjà montés sur celui-ci. De plus, l'achat comprend des pistolets d'entraînement. À la livraison de tous les articles, le Canada procède à leur inspection et à leur mise à l'essai pour s'assurer qu'ils sont tous en bon état sur le plan technique et qu'ils fonctionnent bien, et il consigne tout dommage ou toute défectuosité découlant du transport ou du processus de fabrication. Toute pièce d'équipement endommagée, ne fonctionnant pas ou présentant des défectuosités, sera retournée directement à l'entrepreneur, en suivant les directives du contrat. Les détails des outils et de l'équipement d'essai dépendent du type de pistolet et de l'équipement auxiliaire fournis par l'entrepreneur.

2.2.2 Portée du service de l'entrepreneur

La phase de livraison et de gestion des biens débutera six (6) mois après l'octroi du contrat. Durant cette phase, l'entrepreneur livrera tous les pistolets de service, l'équipement auxiliaire, les pistolets d'entraînement, les étuis pour tenue civile, les outils et l'équipement d'essai, ainsi que les trousse d'entretien pour les pistolets et l'équipement auxiliaire. Les trousse d'entretien doivent être disponibles pendant toute la durée de la période de garantie, pour chacun des produits compris dans l'approvisionnement, ainsi que pendant toute la durée de vie utile du pistolet. Les travaux de l'entrepreneur se feront en deux étapes :

2.2.2.1 Phase 1 - Étape 1 - Livraison initiale

La livraison initiale de l'équipement d'armurerie sera achevée au plus tard six (6) mois après l'octroi du contrat. L'étape 1 de la phase 1 a pour objectif de livrer tout l'équipement requis pour la formation du personnel d'armurerie et des instructeurs de tir. Cette étape consistera principalement en la livraison initiale des trousse de pistolets, qui seront distribuées de façon égale entre le l'armurerie d'Ottawa (Ontario) et l'armurerie de Regina (Saskatchewan). Ces articles seront nécessaires pour la formation du personnel d'armurerie et la formation des instructeurs de tir donnant la formation de base, formations qui se donneront à l'étape 2. Cette étape comprendra également la livraison de ce qui suit : outils d'armurerie et équipement d'essai requis; certaine quantité de pistolets d'entraînement; étuis pour tenue civile; trousse d'entretien pour le déploiement intégral de tous les produits. Le nombre de trousse d'entretien et de pièces de rechange fournies doit correspondre au nombre fourni dans le cadre de la soumission et toute amélioration ou modification apportée aux pièces doit être approuvée par l'autorité technique de la GRC, qui fait partie du Programme national d'armes et de munitions.

2.2.2.2 Phase 1 - Étape 2 - Livraison complète

La livraison complète de l'équipement d'armurerie commence immédiatement après l'achèvement de l'étape 1, et se poursuit pour une période de deux (2) ans après l'attribution du contrat. Cette étape consistera en une livraison de gros volumes, qui se fera par intervalles négociés pour ce qui est des trousse de pistolets restantes, des pistolets d'entraînement et des étuis pour tenue civile. Les articles seront livrés aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan).

2.2.2.3 Condition des pistolets et de l'équipement auxiliaire

Tous les pistolets, tout l'équipement auxiliaire et toutes les trousse d'entretien doivent être faits de matériaux et de composants qui respectent ou dépassent les exigences suivantes :

- a) Être neufs et ne jamais avoir été utilisés;
- b) Ne pas comporter d'imperfections;
- c) Être gérés par des systèmes d'assurance de la qualité pour garantir une qualité uniforme;
- d) Être de la même couleur tout au long de la période du contrat.

La qualité d'exécution exercée en fabriquant le(s) produit(s) fini(s) doit continuer de répondre aux exigences de l'EDT et aux normes de qualité du Fabricants d'Équipement Original évaluées pour l'octroi du contrat, y compris durant les périodes de prolongation, si celles-ci sont utilisées.

Durant la période du contrat, les installations de production/distribution de l'entrepreneur pourraient être visitées et inspectées par des représentants du Canada.

Le Canada se réserve le droit d'effectuer toute inspection ou mise à l'essai (test destructif et/ou non destructif) jugée nécessaire pour s'assurer que le matériel et les services sont conformes aux exigences établies. Les tests peuvent notamment porter sur la qualité d'exécution, la qualité, le matériau et la conformité aux spécifications. S'il est déterminé que les produits livrables ne répondent pas aux spécifications énoncées dans le contrat, l'entrepreneur doit remplacer tout l'équipement défectueux et toutes les pièces de rechange défectueuses définies dans le contrat, sans frais pour le Canada.

2.2.2.4 Étiquettes d'identification

- a) L'entrepreneur doit s'assurer que le canon, la glissière et la carcasse sont identifiés par un numéro de série/d'identification fourni par le fabricant. Le numéro doit figurer directement sur l'équipement ou les pièces d'équipement. Il peut prendre la forme d'une étiquette, d'un code à barres, ou être gravé sur chaque composant, conformément au Règlement sur le marquage des armes à feu de la *Loi sur les armes à feu*^a DORS/2004-275 (réf. <https://laws-lois.justice.gc.ca>).
- b) Le côté extérieur du boîtier de transport d'expédition et de stockage contenant l'emballage du pistolet entièrement configuré doit porter une étiquette avec les informations suivantes :
 - i) Le numéro de série à code-barres du pistolet contenu dans le boîtier de transport.
 - ii) Le numéro de série à code-barres du VPR contenu dans le boîtier de transport.

2.2.2.5 Expédition

L'équipement doit être emballé et expédié aux armureries de la GRC indiquées, selon un rythme et un calendrier devant être confirmés auprès de l'entrepreneur. Le calendrier général est présenté à la figure 1 de la section 1.4 Phases– Tâches et produits livrables (TPL). Les lieux de livraison pour la phase 1 sont les suivants :

- a) Phase 1 - Étape 1 - Installation d'opérations techniques et de protection (TPOF), 1426, St Joseph Blvd, Orleans (Ontario), K1C 7K9; Armurerie de Regina, Olivier Crescent, Regina (Saskatchewan), S4T 0P4.
- b) Phase 1 - Étape 2 - Installation d'opérations techniques et de protection (TPOF), 1426, St Joseph Blvd, Orleans (Ontario), K1C 7K9; Armurerie de Regina, Olivier Crescent, Regina (Saskatchewan), S4T 0P4.

2.2.2.6 Interruption de service

L'entrepreneur doit remettre au Canada une procédure pour informer ce dernier en cas de changements importants dans sa structure de prestation de services et de soutien, par exemple :

- a) Retards de livraison de cinq (5) jours ouvrables ou plus dus à des conditions météorologiques extrêmes ou à une panne du réseau de livraison des services de messagerie/expédition;
- b) Changements apportés aux opérations du fournisseur/fabricant;
- c) Changements au sein de l'équipe de gestion des comptes du fournisseur/fabricant.

En cas de perturbations telles qu'une panne de courant, une grève ou des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement du fabricant, l'entrepreneur doit fournir au Canada en temps opportun des mises à jour de statut adéquates.

2.2.2.7 Tâches et produits livrables de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit exécuter correctement les tâches et fournir les produits livrables décrits au tableau 2-1 : Tâches et produits livrables (TPL1) - Trousses de pistolets, Tâches et produits livrables liés à la formation et à la prestation du service de soutien, accompagné des échéances.

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
1. Organiser une réunion de lancement	<p>Après l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit organiser et présider une réunion de lancement avec les représentants du gouvernement du Canada à la discrétion du responsable technique afin d'examiner les exigences techniques et contractuelles.</p> <p>L'entrepreneur doit organiser la réunion de lancement au plus tard 20 jours ouvrables après l'attribution du contrat;</p> <p>L'entrepreneur doit préparer et présenter un ordre du jour de la réunion qui comprend ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> la date et le lieu de la réunion ou l'invitation à la réunion si celle-ci est virtuelle; les invités et leurs rôles; les éléments contractuels pouvant faire l'objet d'une discussion; les exigences techniques à confirmer; les options de formation à l'armurerie et la confirmation. <p>L'entrepreneur doit préparer et présenter un procès-verbal de la réunion qui comprend ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> la date et le lieu de la réunion ou l'invitation à la réunion si celle-ci est virtuelle; les participants et leurs rôles; les points de discussion et les résultats; les décisions; les mesures de suivi, y compris la personne responsable et la date d'achèvement. <p>Produit livrable :</p> <p>PL-01 : Ordre du jour de la réunion</p>	Organiser et présider la réunion de lancement dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
	<p>PL-02 : Procès-verbal de la réunion</p>	
<p>2. Fournir un système de suivi pour les livraisons d'équipement</p>	<p>L'entrepreneur doit assurer la logistique du transport pour le Canada et fournir à ce dernier un système de suivi pour suivre les livraisons aux lieux de destination. Le système doit fournir les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numéro du bien; 2. Date de la commande; 3. Date d'expédition; 4. Lieu de destination. <p>L'entrepreneur doit permettre aux représentants autorisés du Canada d'entrer les renseignements suivants et d'en faire le suivi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nom du représentant autorisé du Canada qui a soumis la commande; 2. Date de livraison à l'endroit désigné par le Canada. <p>Produit livrable :</p> <p>PL-03 : Système de suivi</p>	<p>La logistique de suivi doit être fournie cinq (5) jours ouvrables avant chaque envoi.</p>

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
3. Remettre le rapport d'expédition	<p>L'entrepreneur doit emballer en lot le pistolet et l'équipement auxiliaire, ce qui est appelé « trousse de pistolet » the que stipulé dans la section 2.2.1.. Pour faciliter la logistique, les pistolets d'entraînement, en fonction des quantités requises, peuvent être emballés en lot ou être expédiés séparément. Toutefois, ils doivent faire l'objet d'un suivi individuel, avec un rapport d'expédition à l'appui</p> <p>L'entrepreneur doit signaler au Canada dans les 24 heures tout envoi d'équipement manquant avant l'arrivée aux sites désignés par lui. Il doit faire tous les efforts raisonnables pour trouver et récupérer toute trousse de pistolet manquante destinée à y être expédiée.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>PL-04 : Rapport d'expédition</p>	Remise du rapport à l'étape 1 de la phase 1 et pour chaque livraison à l'appui de l'étape 2 de la phase 1
4. Livrer les trousse de pistolets, les outils et l'équipement d'essai - étape 1 de la phase 1 - livraison initiale	<p>L'entrepreneur doit livrer le nombre requis de trousse de pistolets et de pistolets d'entraînement, divisés de façon égale entre deux emplacements (armurerie d'Ottawa [Ontario] et armurerie de Regina [Saskatchewan]) ainsi que les outils et l'équipement d'essai requis. Les armureries fonctionnent en tant qu'entités séparées; ainsi, les outils et l'équipement d'essai doivent être fournis pour appuyer les deux installations de telle sorte qu'elles puissent fonctionner indépendamment l'une de l'autre. Ces articles permettront de donner la formation des membres du cadre initial d'instructeurs au personnel d'armurerie, la formation des instructeurs de tir donnant la formation de base, et permettront de répondre aux exigences de service de soutien.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>PL-05 Phase 1 - Étape 1</p>	Doit être reçu par le Canada aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan) au plus tard six (6) mois après l'octroi du contrat.

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
<p>5. Livrer les trousse de pistolets et les pistolets d'entraînement - étape 2 de la phase 1 - Livraison complète</p>	<p>L'entrepreneur doit livrer toutes les trousse de pistolets restantes et tous les pistolets d'entraînement restants aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan).</p> <p>Produit livrable :</p> <p>PL-06 : Phase 1 - Étape 2</p>	<p>Doit être reçu par le Canada à l'armurerie désignée à la fréquence et aux quantités précisées par ce dernier. Ces détails seront confirmés lors de l'octroi du contrat. La livraison sera échelonnée sur une période d'environ sept (7) mois après l'octroi du contrat, et se poursuivra jusqu'en 2027.</p>
<p>6. Retourner les biens endommagés ou qui comportent des défauts - étapes 1 et 2 de la phase 1</p>	<p>L'entrepreneur doit réparer ou remplacer tout article faisant partie des trousse de pistolets ou des pistolets d'entraînement (pistolets de service, l'équipement auxiliaire, ainsi que les trousse d'entretien) comportant des défauts ou ayant été endommagés pendant le transport par lui-même ou ses fournisseurs.</p> <p>L'entrepreneur doit :</p> <p>Établir et maintenir des politiques et des procédures pour le signalement, le remplacement et le renvoi des pistolets et de l'équipement auxiliaire défectueux;</p> <p>Consigner la raison pour laquelle l'article est défectueux ainsi que la manière dont le problème a été résolu, qu'il s'agisse d'une réparation ou d'un remplacement, en indiquant le numéro du bien, la date et l'emplacement, ainsi que tout autre renseignement pertinent sur la défektivité et la résolution.</p> <p>L'entrepreneur doit utiliser son propre système pour faire le suivi des défauts, des réparations et des remplacements.</p> <p>L'entrepreneur doit planifier et coordonner l'envoi des pistolets, de l'équipement auxiliaire, des accessoires et des trousse d'entretien réparés/remplacés retournés au Canada. L'entrepreneur doit signaler au</p>	<p>Fournir des services de réparation ou de remplacement pour l'équipement endommagé reçu au cours des étapes 1 et 2 de la phase 1.</p> <p>Fournir un rapport sommaire des services de soutien tous les six (6) mois après l'achèvement de l'étape 1 de la phase 1.</p> <p>Remettre un rapport d'expédition pour chaque livraison d'équipement d'armurerie réparé/remplacé.</p>

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
	<p>Canada sans délai tout envoi manquant avant l'arrivée aux sites désignés par lui. Il doit faire tous les efforts raisonnables pour trouver et récupérer toute pièce d'équipement d'armurerie manquante destinée à y être expédiée.</p> <p>Produits livrables :</p> <p>PL-07 : Politiques et procédures relatives à la réparation et au remplacement des produits</p> <p>PL-08 : Rapport bisannuel sur les services de soutien, y compris la réparation et le remplacement des produits</p> <p>PL-09 : Rapport d'expédition des produits réparés/remplacés</p>	
<p>7. (Facultatif) Livrer des pistolets de service, l'équipement auxiliaire, ainsi que les troussees d'entretien - stock d'armurerie.</p>	<p>L'entrepreneur doit livrer aux armureries désignées du Canada (Ottawa et Regina), tout au long du contrat, les troussees d'entretien à l'appui du pistolet, du VPR et de la lampe à DEL, du bon nombre et du bon type.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>PL-10 : Livraison de troussees d'entretien</p>	<p>Doivent être reçues par le Canada aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan) selon la date convenue.</p>

Tableau 2-1 : Tâches et produits livrables (TPL1) - Troussees de pistolet de service, Formation et prestation du service de soutien

2.2.4 Garantie et retours

L'entrepreneur doit indiquer la garantie du fabricant pour tous les matériaux et la qualité d'exécution, et fournir les documents à l'appui de cette garantie. Les documents doivent indiquer les détails de la garantie pour chaque article. Ce qui suit représente la période de garantie minimale et les considérations dont l'entrepreneur doit tenir compte pour le Canada :

- a) Le pistolet de service doit avoir une période de garantie complète d'au moins deux (2) ans.
- b) L'armurerie de la GRC doit être acceptée comme centre de garantie (dépôt). L'entrepreneur doit autoriser l'armurerie de la GRC à agir à titre d'agent de services autorisés du fabricant et la reconnaître comme centre de garantie pour toute la durée de vie utile du pistolet. Les services autorisés comprennent toutes les activités de maintenance, les réparations et les réparations de pièce sous garantie du pistolet. Toute réclamation au titre de la garantie, toute pièce visée par un rappel durant la garantie et toutes les pièces sous garantie doivent être conservées et mises à la disposition de l'armurerie de la GRC dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables suivant la requête;
- c) Le pistolet de service doit avoir une période de garantie d'au moins 10 ans pour toutes les composantes majeures (c-à-d. canon, glissière et carcasse);
- d) Le VPR doit avoir une période de garantie complète d'au moins deux (2) ans ;
- e) La lampe à DEL doit avoir une période de garantie minimale de deux (2) ans pour les interrupteurs et les composants électroniques;
- f) Les étuis doivent avoir une période de garantie minimale de deux (2) ans;
- g) Le pistolet d'entraînement doit avoir une période de garantie minimale de dix (10) ans, sauf pour le canon;
- h) Le pistolet d'entraînement doit avoir au minimum une garantie minimale
- i) Les trousse d'entretien pour chaque article de la trousse de pistolet doivent être disponibles pendant toute la durée de la période de garantie, et doivent demeurer disponibles tout au long de leur durée de vie;
- j) L'entrepreneur doit assumer les frais d'expédition pour le retour et le remplacement des articles sous garantie. Si la couleur, la fabrication ou le style d'un produit n'est pas conforme, ou n'est pas jugé convenable par le Canada, le produit doit être remplacé gratuitement par un produit neuf (article identique), et la commande doit être traitée comme étant urgente et être livrée dans un délai acceptable pour le Canada;
- k) Si un article commandé ne répond pas aux normes du Canada, ou s'il n'a pas été commandé, les frais d'expédition doivent être assumés par l'entrepreneur. Les produits livrables reçus qui ne sont pas conformes ou sont défectueux doivent être retournés à l'entrepreneur, fret payable à destination, pour obtenir un crédit complet ou un échange, au choix du Canada. Le Canada n'est pas tenu de payer les frais de réapprovisionnement, s'il y a lieu, si un produit commandé ne répond pas à ses normes ou si une erreur a été commise par l'entrepreneur.

2.3 PHASE 2 - FORMATION DU PERSONNEL D'ARMURERIE ET FORMATION DES FORMATEURS - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL2) - FORMATION SUR L'ENTRETIEN ET DOCUMENTATION

2.3.1 Vue d'ensemble

Cette phase se fera en deux étapes. Elle comprendra la formation de deux groupes de personnel de la GRC, à savoir le personnel d'armurerie et le personnel chargé de la formation des formateurs. La formation doit débuter au plus tard à l'achèvement de l'étape 1 de la phase 1. Elle doit être dirigée par l'entrepreneur et se donner à Ottawa (Ontario) et à Regina (Saskatchewan) et doit pouvoir se donner hors site. L'entrepreneur doit fournir le matériel de formation, la documentation technique, les spécifications du fabricant, les documents sur la garantie et toute autre documentation pertinente, dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais), pour les deux étapes de la formation. La formation des deux groupes peut se donner en même temps ou de manière séquentielle. Toutefois, elle doit être achevée au plus tard sept (7) mois après l'octroi du contrat. Sa durée officielle et le contenu de chaque étape seront convenus entre les deux parties.

2.3.2 Portée du service de l'entrepreneur

La phase de formation du personnel d'armurerie et du personnel chargé de la formation des formateurs débutera au plus tard sept (7) mois après l'octroi du contrat. Durant cette phase, l'entrepreneur doit donner à la GRC la formation nécessaire pour soutenir et former ses membres sur l'utilisation de tous les articles compris dans la trousse de pistolet et le pistolet d'entraînement. Les travaux de l'entrepreneur se feront en deux étapes :

2.3.2.1 Phase 2 - Étape 1 - Formation du personnel d'armurerie

La formation du personnel d'armurerie sera achevée au plus tard sept (7) mois après l'octroi du contrat. Elle doit être donnée en personne aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan). Également, la formation doit pouvoir être donnée à l'emplacement de l'entrepreneur. La formation portera sur tous les articles inclus dans la trousse de pistolet, ainsi que sur le pistolet d'entraînement, afin que le personnel d'armurerie reçoive une désignation de service d'usine pour pouvoir réaliser l'entretien des armes, ainsi qu'une désignation de dépôt de garantie. L'entrepreneur veillera à ce que le personnel de l'armurerie soit capable d'effectuer l'entretien de routine pour tout l'équipement auxiliaire et pour le pistolet d'entraînement. La durée et le contenu proposés pour la formation seront confirmés par l'entrepreneur.

2.3.2.2 Phase 2 - Étape 2 - Formation des instructeurs de tir donnant la formation de base

La formation des instructeurs de tir donnant la formation de base sera achevée au plus tard sept (7) mois après l'octroi du contrat. Elle doit être donnée en personne aux armureries d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan). Également, la formation doit pouvoir être donnée à l'emplacement de l'entrepreneur. La formation portera sur tous les articles inclus dans la trousse de pistolet, ainsi que sur le pistolet d'entraînement, afin que les instructeurs puissent ensuite donner en toute confiance une formation aux membres réguliers sur l'utilisation sécuritaire et efficace de tous les produits. La durée et le contenu proposés pour la formation seront confirmés par l'entrepreneur.

La formation des formateurs doit porter sur ce qui suit, entre autres :

- a) Utilisation et fonctionnement sécuritaires du pistolet, par une formation en classe et le tir de munitions réelles avec un pistolet entièrement configuré;
- b) Utilisation et fonctionnement sécuritaires de tout l'équipement auxiliaire (VPR, lampe à DEL et étui de service);
- c) Utilisation et fonctionnement sécuritaires du pistolet d'entraînement, par une formation en classe et le tir de munitions de marquage;
- d) Entretien du pistolet par l'utilisateur, pour assurer une utilisation sécuritaire (assemblage, désassemblage, nettoyage, réglage du viseur métallique, changement de prise et inspections de l'équipement requises);
- e) Zéro tage du VPR.

2.3.3 Tâches et produits livrables de l'entrepreneur

Durant la phase de formation, l'entrepreneur doit, au minimum, accomplir les tâches et les produits livrables décrits au tableau 2-2 : Tâches et produits livrables (TPL2) - Formation sur l'entretien et documentation, en respectant les échéances.

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
1. Donner la formation au personnel de l'armurerie	<p>L'entrepreneur doit donner la formation au personnel de l'armurerie, ce qui consiste notamment à fournir la documentation du cours et les spécifications techniques et opérationnelles du pistolet, des pièces du pistolet, du viseur à point rouge, de la lampe à DEL, de l'étui de service et du pistolet d'entraînement. L'entrepreneur doit fournir les spécifications techniques et la documentation d'entretien de l'armurerie dans les deux langues officielles du Canada pour tous les produits.</p> <p>Les armureries de la GRC d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan) doivent recevoir pour le pistolet une désignation de service d'usine et une désignation de dépôt de garantie.</p> <p>La formation doit être donnée aux armureries de la GRC d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan), ou à un emplacement optionnel approuvé.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>Formation (FO)-01 : Formation du personnel de l'armurerie</p>	<p>La formation du personnel de l'armurerie doit être achevée au plus tard sept (7) mois après l'octroi du contrat.</p> <p>La logistique de la formation, ce qui comprend notamment le contenu du cours, sa durée, le nombre de séries et la détermination des emplacements, doit être finalisée au moins trente (30) jours avant la tenue des séances de formation proposées.</p>
2. Donner la formation aux instructeurs de tir donnant la formation de base	<p>L'entrepreneur doit donner la formation aux instructeurs de tir donnant la formation de base, ce qui consiste notamment à fournir la documentation du cours et les spécifications techniques et opérationnelles du pistolet, des pièces du pistolet, du viseur à point rouge, de la lampe à DEL, de l'étui de service et du pistolet d'entraînement. L'entrepreneur doit fournir les spécifications techniques et la documentation d'entretien de l'utilisateur dans les deux langues officielles du Canada pour tous les produits.</p> <p>La formation doit être donnée aux armureries de la GRC d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan), ou à un emplacement optionnel approuvé.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>FO-02 : Formation des instructeurs de tir donnant la formation de base</p>	<p>La formation des instructeurs de tir donnant la formation de base doit être achevée au plus tard sept (7) mois après l'octroi du contrat.</p> <p>La logistique de la formation, ce qui comprend notamment le contenu du cours, sa durée, le nombre de séries et la détermination des emplacements, doit être finalisée au moins trente (30) jours avant la tenue des séances de formation proposées.</p>

Tableau 2-2 : Tâches et produits livrables (TPL2) - Formation sur l'entretien et documentation

2.4 PHASE 3 - SERVICE DE SOUTIEN - TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES (TPL3) - SERVICE DE SOUTIEN

2.4.1 Vue d'ensemble

La phase du service de soutien débutera immédiatement après la première livraison des trousse de pistolets. On s'attend de l'entrepreneur qu'il fournisse une garantie et du service de soutien pour les armureries de la GRC d'Ottawa (Ontario) et de Regina (Saskatchewan), avec des désignations de service d'usine et de dépôt de garantie, tout au long de la durée du contrat. L'entrepreneur doit travailler en étroite collaboration avec le Canada en vue de gérer la désuétude et le renouvellement continu de tous les articles compris dans la trousse de pistolet, notamment le pistolet d'entraînement. Cela comprend une communication ouverte à propos des articles rendus désuets ou presque désuets, des articles n'étant plus fabriqués, ou d'un article équivalent ou mis à niveau, si disponible. Les trousse d'entretien fournies doivent être du même niveau de qualité que celles fournies dans le cadre du contrat initial. Toute amélioration ou modification apportée aux pièces doit avoir été approuvée au préalable par le responsable technique de la GRC, qui se trouve à être le Programme national de l'armurerie (PNA).

2.4.2 Portée du service de l'entrepreneur

Durant la phase du service de soutien, l'entrepreneur doit fournir la garantie et le service de soutien nécessaires pour faire en sorte que tous les produits continuent de répondre aux capacités requises tout au long de la période du contrat. L'entrepreneur doit :

- a) Remplacer un pistolet de service endommagé, conformément aux dispositions de la garantie;
- b) Remplacer un VPR endommagé, conformément aux dispositions de la garantie;
- c) Remplacer une lampe à DEL endommagé, conformément aux dispositions de la garantie;
- d) Remplacer un étui endommagé, conformément aux dispositions de la garantie;
- e) Remplacer un pistolet d'entraînement endommagé, conformément aux dispositions de la garantie;
- f) Remplacer un boîtier de transport, conformément aux dispositions de la garantie;
- g) Remplacer une trousse d'entretien ou une pièce de rechange optionnelle endommagée, conformément aux dispositions de la garantie;
- h) Fournir du soutien technique aux armureries de la GRC pour tous les articles compris dans l'approvisionnement.
- i) The Contractor must provide mechanical diagrams depicting an exploded view of the offered pistol within 4 weeks of contract award with the following:
 - i) Fully detailing the arrangement and locations of assembled components;
 - ii) Components that appear in the mechanical diagram must be sequentially numbered from "1" to "XX". All numbers must point to their specific component using an arrow.
 - iii) The mechanical diagram numbering must be organized such that the numbering of components is generally done in a left to right fashion.
 - iv) The mechanical diagram must include a sequentially numbered bill of material that references numbers assigned to parts in the mechanical diagram.
 - v) The mechanical diagram must be delivered in a scalable and editable native format.
- j) The Contractor must have available for purchase all OEM parts as outlined in 2.4.2.i for the duration of the contract.

2.4.3 Renouvellement continu des services

L'entrepreneur doit remettre au Canada un rapport bisannuel d'évaluation de l'innovation qui fournit des recommandations relativement aux technologies nouvelles ou émergentes et aux services novateurs qui pourraient intéresser la GRC. Ces technologies portent notamment sur le pistolet, le VPR, la lampe à DEL, l'étui et le pistolet d'entraînement. Le rapport d'évaluation de l'innovation doit :

- a) Être basé sur les recherches continues de l'entrepreneur sur les nouvelles technologies et les pratiques de pointe du secteur;
- b) Indiquer, hiérarchiser et évaluer les nouvelles technologies et innovations qui mèneraient à une amélioration du service de soutien pour le pistolet et l'équipement auxiliaire (VPR, lame à DEL, étui et pistolet d'entraînement);
- c) Indiquer les tendances et les innovations du secteur sur le plan de l'application de la loi qui pourraient s'appliquer au service de soutien pour le pistolet et l'équipement auxiliaire.

L'entrepreneur doit signaler au Canada au moins un (1) an à l'avance toute intention d'un fabricant de produits de cesser la production ou d'introduire une nouvelle génération de produits, toute préoccupation liée à la désuétude d'un produit ou toute intention de modifier de façon importante l'un ou l'autre des articles (pistolet, VPR, lampe à DEL, étui ou pistolet d'entraînement). Également, on s'attend de l'entrepreneur qu'il indique au Canada les exigences de formation supplémentaires pour l'introduction sécuritaire et efficace de ces articles utilisés à la GRC.

Le rapport d'évaluation de l'innovation le plus récent sera consulté au moment d'évaluer le remplacement de ces produits en fonction de la documentation technique et opérationnelle du fabricant. Le Canada compte se pencher sur ces avancées et ces innovations tous les sept (7) ans pour le VPR, la lampe à DEL et l'étui, et après dix (10) ans pour le pistolet de service et le pistolet d'entraînement à partir de la date de mise en service. La date de mise en service correspond à la date où le Canada reçoit le bien, en bon état de marche, à son endroit désigné.

Si le Canada envisage de mettre en service un produit de nouvelle génération ou un produit de remplacement, il se réserve le droit d'examiner le produit en question, en utilisant une combinaison d'examens fonctionnels et de tests, pour assurer la conformité avec les modalités du contrat, notamment les exigences opérationnelles énoncées. Le Canada se réserve le droit de refuser un modèle de nouvelle génération ou un modèle de remplacement à la suite des examens. Si on décide d'introduire un produit de nouvelle génération ou de remplacement ayant été proposé, l'entrepreneur doit donner la formation requise au personnel de l'armurerie et aux instructeurs de tir donnant la formation de base avant la livraison des articles, à un moment et un emplacement convenus avec le Canada. La formation devra être accompagnée de manuels techniques et d'une formation dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais).

L'entrepreneur doit travailler en coordination avec le Canada pour l'achat et la livraison, en se conformant aux tâches et produits livrables décrits au tableau 2-1 : Tâches et produits livrables (TPL1) - Trousses de pistolet de service, Formation et prestation du service de soutien.

L'entrepreneur doit donner au personnel de l'armurerie et aux instructeurs de tir donnant la formation de base la formation sur le(s) produit(s) de nouvelle génération décrit(s) au tableau 2-2 : Tâches et produits livrables (TPL2) - Formation sur l'entretien et documentation.

L'entrepreneur doit commencer à fournir le service de soutien immédiatement après les premières livraisons des produits de nouvelle génération, comme il est décrit au tableau 2-3 : Tâches et produits livrables (TPL3) - Service de soutien.

2.4.5 Tâches et produits livrables de l'entrepreneur

Durant la phase du service de soutien, l'entrepreneur doit, au minimum, accomplir les tâches et les produits livrables décrits ci-dessous :

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
1. Traiter les appels de service / demandes de commande en ligne - tenue de l'inventaire	<p>L'entrepreneur doit livrer les biens demandés par l'entremise d'un appel de service ou d'une commande en ligne, pour réapprovisionner les stocks de l'armurerie.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>Service de soutien (SS)-01 : Livraison de commandes passées en ligne ou par l'entremise d'un appel de service</p>	<p>Les articles doivent être reçus par le Canada aux endroits désignés, dans les soixante (60) jours suivant la passation de la commande.</p>

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
2. Services de garantie	<p>L'entrepreneur doit remplacer tout article (pistolet, VPR, lampe à DEL, boîtier de transport, pistolet d'entraînement, trousse d'entretien optionnelle, pièce de rechange optionnelle) qui comporte des défauts ou qui a été endommagé pendant le transport depuis l'usine. Le processus de remplacement associé à la garantie de l'entrepreneur ne doit pas empêcher un policier d'avoir un pistolet fonctionnel en tout temps.</p> <p>L'entrepreneur doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fournir et maintenir des politiques et des procédures pour le signalement, le remplacement et le renvoi des articles qui ne fonctionnent pas (pistolets, VPR, lampe à DEL, chargeurs, étui, boîtier de transport, pistolet d'entraînement et articles optionnels); 2. Consigner la raison pour laquelle le pistolet ou l'équipement auxiliaire est défectueux ainsi que la manière dont le problème a été résolu, qu'il s'agisse d'un remplacement ou d'une mise hors service, en indiquant le numéro du bien, la date et l'emplacement, ainsi que tout autre renseignement pertinent sur la défectuosité et la résolution; 3. Suivre le cycle de vie de la garantie des pistolets et de l'équipement auxiliaire, en s'assurant que les mises à jour requises sont appliquées, si nécessaire. <p>L'entrepreneur doit utiliser son propre système pour faire le suivi des remplacements et des résolutions associés à la garantie.</p> <p>Produits livrables :</p> <p>SS-02 : Politiques et procédures relatives à la garantie des produits</p> <p>SS-03 : Rapport bisannuel sur les services de soutien, y compris les remplacements couverts par la garantie</p>	<p>Fournir de façon continue des services de garantie et de remplacement pour l'équipement endommagé, après la livraison de l'étape 2, jusqu'à la fin du contrat.</p> <p>Remettre au Canada un rapport sommaire des garanties tous les six (6) mois.</p>

Tâches de l'entrepreneur	Description et produits livrables	Échéancier
3. Renvoyer les pistolets et l'équipement auxiliaire remplacés	<p>L'entrepreneur doit planifier et coordonner le renvoi des articles retournés (pistolets, VPR, lampe à DEL, chargeurs, étui, boîtier de transport, pistolet d'entraînement, trousse d'entretien optionnelle, pièce de rechange optionnelle), en fournissant les contenants d'expédition (p. ex., boîtes), si nécessaire.</p> <p>L'entrepreneur doit signaler au Canada dans les 24 heures tout envoi d'article manquant avant l'arrivée aux sites désignés par lui. Il doit faire tous les efforts raisonnables pour trouver et récupérer tout article manquant destiné à y être expédié.</p> <p>Produit livrable :</p> <p>SS-04 : Rapport d'expédition des articles de remplacement</p>	Fournir un rapport d'expédition pour chaque livraison
4. Services d'innovation - Renouvellement continu du pistolet, du VPR, de la lampe à DEL et de l'étui	<p>L'entrepreneur doit présenter au Canada tous les ans des mises à jour et des séances d'information sur les services d'innovation, et doit lui fournir des recommandations et des conseils stratégiques relativement au pistolet et à l'équipement auxiliaire (VPR, lampe à DEL et étui).</p> <p>Produit livrable :</p> <p>SS-07 : Séances d'information et rapport d'évaluation de l'innovation</p>	Présenter des séances d'information et un rapport d'évaluation de l'innovation tous les douze (12) mois (une fois par année) à partir de la deuxième année après l'octroi du contrat.

Tableau 2-3 : Tâches et produits livrables (TPL3) - Service de soutien

3.0 AUTRES SERVICES PRÉVUS AU CONTRAT

En fonction des demandes, l'entrepreneur et le Canada doivent travailler ensemble sur la réalisation d'estimations des coûts, du calendrier et de la portée, et proposer des approches en réponse aux demandes de services supplémentaires décrites ci-dessous, sans frais pour le Canada.

3.1 GOUVERNANCE DES OPÉRATIONS

L'entrepreneur doit présenter une approche de gouvernance au Canada et la faire approuver par ce dernier. L'approche doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- a) Structure organisationnelle de l'entrepreneur servant à gérer et à superviser le contrat;
- b) Noms des personnes désignées pour accomplir les rôles clés au sein de la structure organisationnelle de l'entrepreneur, qui sont responsables du soutien des pistolets, de l'équipement auxiliaire et des pistolets d'entraînement;

- c) Les personnes désignées pour accomplir les rôles clés au sein de la structure organisationnelle de l'entrepreneur, qui sont responsables du soutien des pistolets, de l'équipement auxiliaire et des pistoles d'entraînement;
- d) Production de rapport sur le rendement des services et la résolution des défaillances cernées;
- e) Services d'innovation.

L'entrepreneur doit gérer l'approche de gouvernance tout au long du contrat.

3.2 GESTION DU CONTRAT

L'entrepreneur accepte d'avoir en place un représentant des comptes spécialisé au moment de la signature du contrat, représentant qui rencontrera les représentants du Canada sur une base régulière, au moins deux fois par année, aussi fréquemment que le demande le Canada, pour discuter des problèmes et des préoccupations et assurer le bon déroulement du contrat. Cette communication peut porter sur tout ce qu'englobe le contrat, y compris, notamment, la garantie, les services de soutien, la douane, les possibilités d'optimisation de la valeur et de réduction des coûts, les questions administratives et les questions relatives au rendement de l'entrepreneur. Le mode de communication (réunions, téléconférences, etc.) et le moment des rencontres seront décidés avec l'entrepreneur, selon les besoins, après l'octroi du contrat.

3.3 RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit s'engager à fournir un expert en la matière en mesure de collaborer dans des domaines où l'innovation, l'amélioration technique et d'autres volets de la recherche et du développement peuvent être étudiés en collaboration ou de manière indépendante. Cela peut se rapporter à n'importe quel produit, pas uniquement le pistolet, l'équipement auxiliaire et le pistolet d'entraînement.