



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

Demande de propositions (DDP) : P2P 105809/B

Date d'émission : 2023-07-14

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

No. d'appel d'offres P2P	P2P 105809/B	Date d'émission	2023-07-14
N° de réf. du client	xxx	Requisition No.	xx

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE DES EXIGENCES LIÉES À LA SÉCURITÉ.

Office d'émission	Services partagés Canada	
Autorité contractante (Le responsable de la passation de marché est la référence à contacter pour toutes questions et commentaires relatifs à cette documentation)	Nom	Eric Vanasse
	N° de téléphone	514-607-8519
	Adresse électronique	Eric.Vanasse@ssc-spc.gc.ca
	Adresse postale	400 Cooper Street Ottawa, Ontario K2P 2N1
Date et heure de fermeture de l'appel d'offres	14 août 2023, 14 H 00	
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE) Ottawa, Ontario, Canada	
Lieu de destination des biens/services	Destinations au Canada à définir en fonction de chaque critère.	
Adresse électronique pour la soumission des offres avant la date de clôture	Eric.Vanasse@ssc-spc.gc.ca	

TABLE DES MATIÈRES	
PARTIE 1 INFORMATIONS GÉNÉRALES	12
1.1 Introduction	1
1.2 Résumé.....	12
1.3 Exigences de sécurité :	13
1.4 Conflit d'intérêts ou avantage déloyal.....	14
1.5 Phases du processus de passation de marchés du SCAO.....	15
1.6 Le rôle de Services partagés Canada dans la promotion de l'accessibilité	16
1.7 Politique du Canada en matière d'achats écologiques :	17
1.8 Rôle de Services partagés Canada dans la promotion des plans d'avantages pour les Autochtones	17
1.9 Comptes rendus.....	18
PARTIE 2 INSTRUCTIONS DU SOUMISSIONNAIRE.....	19
2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées	19
2.2 Soumission d'une seule offre :	19
2.3 Présentation électronique des soumissions	21
2.4 Processus de conformité avant l'appel d'offres	22
2.5 Données volumétriques	24
2.6 Questions et commentaires.....	27
2.7 Lois applicables	28
2.8 Mécanismes de contestation des offres et de recours	28
PARTIE 3 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE L'OFFRE.....	29
3.1 Instructions générales	29
3.2 Instructions pour la préparation des soumissions	29
3.3 Section I : Offre technique :	29
3.4 Section II : Offre financière :	30
3.5 Section III : Certifications et renseignements supplémentaires	30
PARTIE 4 PROCESSUS D'ÉVALUATION	31
4.1 Procédures générales d'évaluation	31
4.2 Exigences en matière de sécurité	31
4.3 Évaluation technique	31
4.4 Évaluation financière.....	32
4.5 Base de sélection.....	32
PARTIE 5 CERTIFICATIONS ET INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LA SOUMISSION.....	34

5.1	Renseignements supplémentaires requis avec la soumission	34
5.2	Certifications demandées à la clôture de l'appel d'offres, (Obligatoire sur demande) : ...	34
PARTIE 6 EXIGENCES DE SÉCURITÉ, FINANCIÈRES ET AUTRES		37
6.1	Exigences de sécurité	37
6.2	Programme de sécurité des contrats (PSC) :	37
6.3	Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA)	37
6.4	Processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information s'appliquant aux fournisseurs de services fonduagiques (Processus d'évaluation STI FSI).....	38
PARTIE 7 LES CLAUSES CONTRACTUELLES RÉSULTANTES		39
7.1	Termes définis	39
7.2	Exigences.....	40
7.3	Clients, partenaires et titulaires de compte	40
7.4	Évolution des services	41
7.5	Durée du contrat et options.....	42
7.6	Garantie de revenu minimum et résiliation	43
7.7	Image de marque	43
7.8	Clauses et conditions uniformisées	44
7.9	Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs canadiens	45
7.10	Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs étrangers	45
7.11	Autorités	48
7.12	Base de paiement	49
7.13	Recours et crédits de service	52
7.14	Limitation des dépenses	57
7.15	Facturation.....	57
7.16	Procédures d'acceptation pour le portail de services et l'EA&S	59
7.17	Conformité aux certifications :	63
7.18	Défaut de l'entrepreneur de s'acquitter de ses responsabilités.....	63
7.19	Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Défaut du contractant :	64
7.20	Ressortissants étrangers (entrepreneurs canadiens).....	64
7.21	Lois applicables	64
7.22	Priorité des documents.....	64
7.23	Exigences en matière d'assurance	65
7.24	Limitation de responsabilité	65
7.25	Processus de commande de services	67
7.26	Accès aux biens et installations du Canada	68

7.27	Propriété et souveraineté des données	68
7.28	Exigences en matière de rapports	69
7.29	Approbation des communications.....	69
7.30	Déclarations et garanties.....	69
7.31	Processus continu d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) .	69
7.32	Sous-traitance	73
7.33	Changement de contrôle	74
7.34	Exigences en matière d'accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC).....	76
7.35	Rapport sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	76
7.36	Valeur de transaction du PPA	77
7.37	Rapports sur le Plan de participation Autochtones (PAA)	77
7.38	Révisions du Plan de participation des Autochtones (PPA)	79
7.39	Système d'achats et de paiements électroniques (APE).....	80
7.40	Intégration aux systèmes en évolution de SPC.....	80
7.41	Exigences générales de sécurité.....	81
7.42	Sauvegarde des supports électroniques	81
7.43	Règlement des différends	81
7.44	Services de transition à la fin de la période contractuelle.....	82

Liste des annexes au contrat subséquent:

Annexe A	Énoncé des travaux - Général
Annexe B	Énoncé des travaux - Audioconférence et Webconférence
Annexe C	Énoncé des travaux - Services assistés par opérateur
Annexe D	Liste de contrôle des exigences de sécurité
Annexe E	Tableau des prix (à l'attribution du contrat)
Annexe F	SCAO Obligations de sécurité pour FSI
Annexe G	ISCA Formulaire à l'intention des fournisseurs

Liste des appendices aux annexes du contrat subséquent :

Appendice 1 de l'annexe A, B et C	Glossaire
Appendice 2 de l'annexe A, B et C	Format de détail de facturation électronique (FEDF)
Appendice 3 de l'annexe A, B et C	Exigences de sécurité
Appendice 4 de l'annexe A, B et C	Modèle de demande de modification
Appendice 5 de l'annexe A, B et C	Fonctions optionnelles
Appendice 1 de l'annexe G	Processus d'évaluation des ISCA

Formulaires de déclaration SCAO

Formulaire de déclaration SCAO – Rapport sur le plan de participation des Autochtones
Formulaire de déclaration SCAO – Rapport sur les achats écologiques

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

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

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

- Pièce jointe 2.1 : Nil

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

- Pièce jointe 3.1 : Nil

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

- Pièce jointe 4.1 : Cahier d'exercices d'évaluation technique SCAO

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

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

- Pièce jointe 5.1 : Se référer aux formulaires

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

- Pièce jointe 6.1 : Nil

Formulaires :

- Formulaire 1 - Formulaire de soumission d'offre
- Formulaire 2 - Formulaire d'intégrité
- Formulaire 3 - Déclaration d'intégrité du fournisseur
- Formulaire 4 - Formulaire de certification du fabricant d'origine (OEM) et sous-traitant
- Formulaire 5 - Formulaire de certification de l'éditeur de logiciels
- Formulaire 6 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels
- Formulaire 7 - Attestation - Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi
- Formulaire 8 - Formulaire de certification du sous-traitant PPA
- Formulaire 9 - Formulaire de certification de l'organisation ou du programme partenaire PPA
- Formulaire 10 - Engagement direct et indirect de la PPA (tableau A)
- Formulaire 11 - Ancien fonctionnaire - Attestation des soumissions

Conformément aux droits du Canada énoncés à l'article 1.11 des instructions uniformisées version 1.4 de SPC, le Canada a exercé son droit d'annuler la demande de propositions (DDP) P2P 105809 pour les services conférences et d'assistance par un opérateur (la sollicitation) et a réémis l'invitation P2P 105809/B. Demande de propositions (DDP) pour les services conférences et d'assistance par un opérateur (sollicitation « B ») avec les modifications suivantes :

1. Modification de la DDP :

Aux fins de sensibilisation des soumissionnaires, toutes les Q et R publiées dans les modifications 001-004 dans le P2P 105809 ont maintenant été intégrées dans le P2P 105809/B.

Même si le Canada a résumé les changements entre P2P 105809 et P2P 105809/B, il incombe au soumissionnaire d'examiner l'ensemble du document d'invitation à soumissionner.

SPC modifie la clause 2.4.3 comme suit : Une pré-soumission ne sera examinée que si elle est soumise avant la date limite de la pré-soumission : Le Canada n'examinera que les offres préalables soumises au plus tard à 23 h 59, 10 JTGF avant la fermeture de la DDP (la " date limite des pré-soumission "). Le Canada n'examinera qu'une seule pré-soumission par soumissionnaire (c'est-à-dire qu'après avoir reçu des commentaires, le soumissionnaire ne peut pas soumettre une nouvelle version de sa pré-soumission pour examen).

SPC modifie la clause 7.4.1 comme suit :

À la lumière du fait que la technologie et les modèles commerciaux évoluent rapidement, y compris l'extinction et le(s) remplacement(s) des caractéristiques et des fonctions, l'entrepreneur reconnaît que l'intention du Canada est d'offrir des services SCAO robustes, complets et à jour à ses utilisateurs partout dans la période du Contrat.

SPC modifie la clause 7.4.2 comme suit :

L'entrepreneur accepte d'offrir toutes les mises à niveau, y compris les caractéristiques et les fonctions de remplacement pour celles qui sont caduques, et qu'il offre à tout autre client dans le cadre de sa suite standard de services de conférence audio, Web et assistée par opérateur, sans frais supplémentaires. imputer au Canada. Pour les améliorations aux services SCAO que l'entrepreneur n'offre pas à ses autres clients dans le cadre de sa suite standard de services de conférence audio, Web et assistée par opérateur, les parties peuvent convenir d'ajouter ces améliorations (y compris, mais sans s'y limiter, les nouveaux services de conférence Web négociés au cas par cas et, si les négociations sont conclues avec succès, les améliorations seront documentées par un avenant au contrat formel émis par l'autorité contractante. Ces améliorations peuvent inclure, entre autres, des remises résultant de l'agrégation de certains services, de nouveaux des services de conférence, des services d'accessibilité ou des prix réduits pour une capacité supplémentaire. Lorsque la base de paiement est touchée par des modifications négociées des services SCAO, le Canada peut exiger que l'entrepreneur justifie le prix proposé, tel qu'il est décrit dans l'article prix à négocier.

SPC modifie la clause 7.4.3 comme suit :

Sous réserve du sous-article 7.4.5, l'entrepreneur est responsable de toutes les améliorations, expansions et mises à niveau qui sont nécessaires pour maintenir des services robustes, complets et à jour pendant la durée du contrat.

SPC modifie la clause 7.4.4 comme suit :

L'entrepreneur accepte d'aviser le responsable technique des changements suivants qui pourraient avoir une incidence sur les services SCAO pendant la durée du contrat et, à la demande du Canada, de mettre en œuvre des recommandations d'amélioration pour tous les processus et procédures à la suite des changements suivants, au minimum:

- 7.4.4.1 Les changements technologiques, y compris, sans s'y limiter, l'amélioration et l'augmentation technologiques ;
- 7.4.4.2 Les caractéristiques et fonctions de remplacement pour toutes caractéristiques et fonctions caduques ;
- 7.4.4.3 Les changements administratifs qui affectent les services SCAO ; et
- 7.4.4.4 toute autre modification de l'offre commerciale qui affecte les services SCAO.

SPC modifie la clause 7.4.5 comme suit :

Le Canada reconnaît que l'entrepreneur n'est pas responsable des modifications apportées par l'OEM à l'offre commerciale qui ont une incidence sur les services SCAO, comme la suppression de caractéristiques et de fonctions (c.-à-d. temporisation, fin de vie, fin de soutien) lorsque l'OEM n'offre pas de fonction de remplacement ou fonction. L'entrepreneur accepte d'aviser le responsable technique de tout changement à l'offre commerciale de l'OEM qui pourrait avoir une incidence sur les services SCAO et de travailler en collaboration avec l'OEM et le responsable technique pour maintenir le service SCAO.

SPC modifie la clause 7.6.2 comme suit :

« valeur minimale du contrat » désigne ;

- 7.6.2.1 2 500 000,00 \$ pour chaque année du contrat pendant la période du contrat (y compris les taxes applicables) à compter de la date de mise en service du SCAO pour la partie du contrat liée à la prestation des services de la SAO ; et
- 7.6.2.2 un minimum de 3 500 licences annuelles audio/Web pour chaque année du contrat pendant la période du contrat (y compris les taxes applicables) commençant à la date de mise en service du SCAO pour la partie du contrat liée à la fourniture des services SAW.

SPC modifie la clause 7.6.3 comme suit :

L'obligation du Canada en vertu du contrat est de demander des travaux d'un montant correspondant à la valeur minimale du contrat conformément au présent article. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur s'engage à se tenir prêt pendant toute la durée du contrat à exécuter les travaux décrits dans le contrat. Dans le cas où le Canada ne demande pas de travaux d'un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, à compter de la date de mise en service du SCAO, le Canada doit payer à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés. Tout paiement en vertu du présent article sera effectué à la fin de chaque année contractuelle.

SPC modifie la clause 7.6.4.3 comme suit :

Pour des raisons de commodité à la suite de toute décision ou recommandation d'un tribunal ou d'une cour demandant que le contrat soit annulé, remis en adjudication ou attribué à un autre fournisseur ; ou

SPC modifie la clause 7.12.2 comme suit :

Attribution concurrentielle : L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à la suite d'un processus concurrentiel. Aucun changement supplémentaire ne sera autorisé pour compenser les erreurs, oublis, méconnaissances ou sous-estimations de l'entrepreneur lors de la soumission du contrat.

SPC modifie la clause 7.12.5 comme suit :

Incitatifs – Portail de service

- 7.12.5.1 L'entrepreneur doit livrer les points de contrôle 1 à 3 du portail des services dans au plus 145 JTGF (l'« intervalle entre les portails de service »). Pour plus de clarté, les 145 JTGF ne comprennent pas le temps que le Canada consacre à l'examen et à l'approbation de chaque point de contrôle du portail de service, mais comprennent le temps que l'entrepreneur consacre à apporter des révisions à un point de contrôle du portail de service à la demande du Canada.
- 7.12.5.2 Si l'entrepreneur réduit l'intervalle du portail de service par tranches de 5 JTGF et jusqu'à 20 JTGF, le Canada versera à l'entrepreneur un incitatif conformément aux dispositions du contrat si :
- 7.12.5.2.1 Une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat;
- 7.12.5.2.2 Tous ces documents ont été vérifiés par le Canada; et
- 7.12.5.2.3 que les travaux effectués ont été acceptés par le Canada.
- 7.12.5.3 L'incitatif sera un pourcentage du coût total des points de contrôle 1 à 3 du Portail des services, comme suit :
- 7.12.5.3.1 2 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 5 JTGF (c.-à-d. 140 JTGF);
- 7.12.5.3.2 4 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 10 JTGF (c.-à-d. 135 JTGF);
- 7.12.5.3.3 6 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 15 JTGF (c.-à-d. 130 JTGF);
- 7.12.5.3.4 8 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 20 JTGF (c.-à-d. 125 JTGF);

SPC modifie la clause 7.12.7.2 comme suit :

Le solde du montant payable sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat à l'achèvement et à l'acceptation du point de contrôle 3 du Portail des services par le Canada et une demande finale de paiement est soumise par l'entrepreneur.

SPC modifie la clause 7.12.11 comme suit :

Audit discrétionnaire - Biens et/ou services commerciaux :

- 7.12.11.1 L'entrepreneur doit coopérer pleinement avec le Canada pendant la conduite de toute vérification en donnant au Canada l'accès à tous les dossiers et systèmes que le Canada juge nécessaires pour s'assurer que tous les crédits ont été crédités au Canada avec exactitude dans les factures de l'entrepreneur.
- 7.12.11.2 Si la vérification démontre que le prix des services SCAO est supérieur au prix des services similaires pour d'autres clients avant et/ou après le paiement, l'entrepreneur convient que les factures futures seront ajustées par le Canada conformément aux résultats de la vérification. Il est également convenu que si le contrat est toujours en vigueur au moment de la vérification, le prix ou le taux sera abaissé conformément au résultat de la vérification.
- 7.12.11.3 Si, à la suite d'une vérification, le Canada détermine que les registres ou les systèmes de l'entrepreneur pour identifier, calculer ou enregistrer les crédits sont inadéquats, l'entrepreneur doit mettre en œuvre toute mesure supplémentaire requise par l'autorité contractante.

SPC renumérote la clause 7.13.14 à 7.13.1 comme suit :

Recours et crédits de service

Les droits et recours du Canada ne sont pas limités :

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

SPC modifie la clause 7.13.4 comme suit :

Calcul des crédits de service

7.13.4.1 L'entrepreneur doit calculer les crédits de service pour la durée du contrat comme suit :

7.13.4.1.1 Au cours de la phase de préparation opérationnelle en fonction de l'exécution des travaux par l'entrepreneur par rapport aux intervalles des jalons dans la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle. Et

7.13.4.1.2 au cours de la phase de gestion des services en fonction de l'exécution des travaux par l'entrepreneur par rapport aux objectifs de niveau de service pour le mois précédent, à compter du premier jour de chaque cycle de facturation et jusqu'au dernier jour de ce cycle de facturation.

SPC modifie la clause 7.13.6 comme suit :

Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle :

Tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle

Chaque intervalle des jalons de la colonne C pour le jalon correspondant de la colonne A du tableau 1 ne comprend pas le temps que le Canada passe à examiner et à approuver chaque jalon de la colonne A, mais comprend tout temps consacré par l'entrepreneur à apporter des révisions à un jalon dans la colonne A à la demande du Canada.

Tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle			
<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>
Jalons	Début	Intervalle des jalons (JTGF)	Crédits de service
Point de contrôle 1 du portail de service	Réunion de lancement du projet = jour zéro	40	30 000 \$ à 41 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 42 JTGF
Point de contrôle 2 du portail de service	Acceptation du point de contrôle 1 du Portail des services par le Canada = jour zéro	45	30 000 \$ à 46 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 47 JTGF
Point de contrôle 3 du portail de service	Acceptation du point de contrôle 2 du Portail des services par le Canada = jour zéro	55	30 000 \$ à 56 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 57 JTGF
EA&S Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet = jour zéro	40	25 000 \$ à 41 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 42 JTGF
Services de conférence Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	100	2 500 \$ à 101 JTGF et pour chaque JTGF par la suite
Services de conférence en service	Acceptation du point de contrôle 1 par le Canada = jour zéro	40	2 500 \$ à 41 JTGF et pour chaque JTGF par la suite
Portail de service en service	Point de contrôle 3 du Portail des services et	1	5 000 \$ à 2 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 3 JTGF

	<u>acceptation en</u> <u>service des EA&S</u> <u>par le Canada =</u> <u>jour zéro</u>		
--	--	--	--

SPC modifie la clause 7.13.7 comme suit :

Crédits de service pour les point de contrôle du Portail en service :

7.13.7.1 Si l'entrepreneur ne livre pas chacun des points de contrôle du Portail des services (1-3) conformément aux intervalles des jalons dans la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service tel qu'indiqué à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le point de contrôle du portail de service soit livré au Canada.

7.13.7.2 Par exemple, l'intervalle entre les jalons du portail de service 1 est de 40 DTG.

- a. S'il faut à l'entrepreneur 41 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 du Portail des services au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans changement, le crédit de service total est de 30 000 \$.
- b. S'il faut à l'entrepreneur 35 JTGF de livrer le point de contrôle 1 du Portail des services au Canada et 5 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (40 JTGF au total), aucun crédit de service n'est appliqué.
- c. S'il faut à l'entrepreneur 45 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 du Portail des services au Canada et à 1,5 JTGF supplémentaire pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada, le crédit de service total est de 42 000 \$ (30 000 \$ plus 5,5 JTGF à 2 000 \$ chacun).

SPC modifie la clause 7.13.8 comme suit :

Crédits de service pour EA&S Point de contrôle 1

7.13.8.1 Si l'entrepreneur ne livre pas l'EA&S au point de contrôle 1 conformément aux intervalles des jalons de la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service tel qu'indiqué à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le point de contrôle 1 de l'EA&S soit livré au Canada.

7.13.8.2 Par exemple, l'intervalle entre les jalons pour le point de contrôle 1 de l'EA&S est de 40 JTGF.

- 7.13.8.2.1 S'il faut à l'entrepreneur 41 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 de l'EA&S au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans changement, le crédit de service total est de 25 000 \$.
- 7.13.8.2.2 S'il faut à l'entrepreneur 35 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 de l'EA&S au Canada et 3,5 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (38,5 JTGF au total), aucun crédit de service n'est appliqué.
- 7.13.8.2.3 S'il faut à l'entrepreneur 35 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 de l'EA&S au Canada et 7 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (42 JTGF au total), le crédit de service total est de 27 000 \$ (25 000 \$ plus 1 JTGF à 2 000 \$).

SPC modifie la clause 7.13.9 comme suit :

Crédits de service pour les services de conférence Point de contrôle 1 et portail de service en service

7.13.9.1 Si l'entrepreneur ne livre pas le point de contrôle 1 des services de conférence conformément aux intervalles de fin de module de la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit fournir au

- Canada un crédit de service tel qu'indiqué à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le point de contrôle 1 des services de conférence soit livré au Canada.
- 7.13.9.2 Par exemple, l'intervalle entre les jalons pour le point de contrôle 1 des services de conférence est de 100 JTGF.
- 7.13.9.2.1 S'il faut à l'entrepreneur 101 JTGF de livrer le point de contrôle 1 des services de conférence au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans changement, le crédit de service total est de 2500 \$.
- 7.13.9.2.2 S'il faut à l'entrepreneur 90 JTGF de livrer le point de contrôle 1 des services de conférence au Canada et à 10 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (100 JTGF au total), aucun crédit de service n'est appliqué.
- 7.13.9.2.3 S'il faut que l'entrepreneur 90 JTGF fournisse le point de contrôle 1 des services de conférence au Canada et 15 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (105 JTGF au total), le crédit de service total est de 12 500 \$ (2 500 \$ plus 4 JTGF à 2 500 \$).
- 7.13.9.3 Si l'entrepreneur ne fournit pas le Portail de service en service conformément aux intervalles des jalons de la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, Le contrat doit fournir au Canada un crédit de service tel que précisé à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le Portail de service en service soit livré au Canada.
- 7.13.9.4 Par exemple, l'intervalle entre les jalons pour la mise en service du portail de service est de 1 JTGF.
- 7.13.9.4.1 S'il faut à l'entrepreneur 2 JTGF pour livrer le portail de services en service au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans aucun changement, alors le crédit de service total est de 5 000 \$.
- 7.13.9.4.2 S'il faut que l'entrepreneur 1 JTGF fournisse le portail de services en service au Canada, aucun crédit de service n'est appliqué.
- 7.13.9.4.3 S'il faut à l'entrepreneur 7 JTGF pour livrer le portail de services en service au Canada, le crédit de service total est de 15 000 \$ (5 000 \$ plus 5 JTGF à 2 000 \$ chacun).

SPC modifie la clause 7.13.10 comme suit :

Mesures correctives :

- 7.13.10.1 Lors de la deuxième période de crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, l'entrepreneur doit préparer un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la répétition du problème. L'entrepreneur disposera de 5 JTGF dès que l'autorité contractante l'aura avisé qu'elle doit remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF à compter de la date de l'avis de l'autorité contractante de corriger le problème sous-jacent.

SPC modifie la clause 7.13.11 comme suit :

Crédits de service pour la phase de gestion des services

- 7.13.11.1 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour la disponibilité du service du SAO
- 7.13.11.1.1 À compter de la date de mise en service du SCAO, si l'entrepreneur ne respecte pas les exigences du ONS-A-SAO conformément à l'Énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada comme suit :
- 7.13.11.1.1.1 La première occurrence au cours d'une période mobile de 12 mois est de 5000 \$;
- 7.13.11.1.1.2 La seconde occurrence au cours d'une période mobile de 12 mois est de 10 000 \$; et

7.13.11.1.3 la troisième occurrence et suivantes au cours d'une période continue de 12 mois est de 15 000 \$.

7.13.11.2 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour la disponibilité du niveau de service du service SAW

7.13.11.2.1 À compter de la date de mise en service du COAS, si l'entrepreneur ne respecte pas le ONS-A-SAW conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada comme suit :

7.13.11.2.1.1 La première occurrence au cours d'une période de 12 mois consécutifs est de 5 000 \$;

7.13.11.2.1.2 La deuxième occurrence au cours d'une période de 12 mois consécutifs est de 10 000 \$; et

7.13.11.2.1.3 la troisième occurrence et suivantes au cours de toute période continue de 12 mois est de 15 000 \$.

7.13.11.3 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour le temps maximal de restauration du portail de services (ONS-MTRR-SP)

7.13.11.3.1 À compter de la date de mise en service du COAS, si l'entrepreneur ne respecte pas le ONS-MTRR-SP conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada de 10 000 \$. Pour chaque tranche supplémentaire de 30,0 minutes d'interruption du portail de service, l'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service supplémentaire de 1 000 \$.

7.13.11.3.2 Si l'entrepreneur ne respecte pas le ONS-MTRR-SP trois fois ou plus au cours d'une période continue de 12 mois, le crédit de service payable au Canada pour la troisième et chaque occurrence subséquente au cours de la même période de 12 mois doublera automatiquement.

7.13.11.4 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour l'exactitude, le calendrier et le format de facturation détaillés FEDF (ONS-BA)

7.13.11.4.1 Si des crédits de service pour la phase de gestion des services sont engagés en vertu du présent article pendant deux mois consécutifs ou pendant trois mois au cours d'une période mobile de 12 mois, l'entrepreneur doit préparer un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la récurrence du problème. L'entrepreneur disposera de 5 JTGF dès que l'autorité contractante l'aura avisé qu'elle doit remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF à compter de la date de l'avis de l'autorité contractante de corriger le problème sous-jacent.

SPC modifie la clause 7.13.12 comme suit :

Mesures correctives :

7.13.12.1 Si des crédits de service pour la phase de gestion des services sont engagés en vertu du présent article pendant deux mois consécutifs ou pendant trois mois au cours d'une période mobile de 12 mois, l'entrepreneur doit préparer un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la récurrence du problème. L'entrepreneur disposera de 5 JTGF dès que l'autorité contractante l'aura avisé qu'elle doit remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF à compter de la date de l'avis de l'autorité contractante de corriger le problème sous-jacent.

2. Modification de l'EDT Annexe A :

SPC modifie la clause 1.2 (9) comme suit :

L'entrepreneur doit fournir une plateforme SaaS entièrement gérée pour fournir SAW, qui peut être utilisée avec le SAO, pour ;

- a) Faire évoluer les fonctionnalités SAW ;
b) S'assurer que les exigences d'accessibilité sont respectées, le cas échéant.

4.2 Plan de mise en œuvre et étapes SCAO

Étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO			
Étapes	Démarrage	Intervalle (JTGFs)	JTGF à partir de l'attribution du contrat
Attribution du contrat	Attribution du contrat	0	0
Réunion de lancement du projet	Attribution du contrat	5	5
Portail de services Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	40	45
Portail de services Point de contrôle 2	Portail de services Point de contrôle 1	45	90
Portail de services Point de contrôle 3	Portail de services Point de contrôle 2	55	145
EA&S Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	40	45
EA&S Point de contrôle 2	EA&S Point de contrôle 1	50	95
EA&S en service	EA&S Point de contrôle 2	40	135
Services de conférence Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	100	95
Services de conférence en service	Services de conférence Point de contrôle 1	40	135
Portail de services en service	Portail de service Point de contrôle 3, EA&S en service	1	136
Acceptation en service du SCAO	Portail de services en service, services de conférence en service, et EA&S en	5	141

	service		
--	---------	--	--

Section 6

Objectifs de niveau de service (ONS)

Tableau des objectifs de niveau de service :

Niveau de service Nom de l'objectif	Description du service	Niveau de service Délai cible
ONS-A-SAO	Disponibilité de le SAO	99,00 % avec 2 décimales
ONS-A-SAW	Disponibilité d'SAW	La plus grande des deux valeurs suivantes : 99,00 % ou disponibilité certifiée par l'OEM à deux décimales près. (à finaliser lors de l'attribution du contrat)
ONS-MTTR-SP	Délai maximal de rétablissement (MTTR) du portail de service	240.00 minutes à 2 décimales
ONS-BA	Précision, calendrier et format du fichier de facturation détaillé	Dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation et avec une précision de 100 % à la deuxième décimale.

6.2 ONS-A-SAW

(238) L'entrepreneur reconnaît que l'objectif de niveau de service pour ONS-A-SAW doit être de 99,00 % ou, si elle est plus élevée, la disponibilité certifiée par l'équipementier (à soumettre en réponse à l'offre par le soumissionnaire à l'aide des formulaires 5 et/ou 6, et fera partie du contrat).

3. Modification de l'EDT Annexe B :

SPC modifie la clause 1.1 (11) comme suit :

Le modèle d'utilisateur actif est défini dans le contrat SCAO comme (à soumettre dans la réponse à l'offre par le soumissionnaire à l'aide des formulaires 5 et/ou 6, et fera partie du contrat). Avant la date de mise en service du SCAO et pendant toute la durée du contrat, l'entrepreneur doit rencontrer le responsable technique pour discuter de tout changement à cette définition et de l'impact sur le service SCAO.

SPC modifie la clause 1.1 (13) comme suit :

Chaque année du contrat commence au premier anniversaire de la date de mise en service du COAS. La méthodologie de calcul des utilisateurs actifs pour chaque année du contrat suivant l'attribution du contrat est la suivante : (à soumettre dans la réponse à l'offre par le soumissionnaire à l'aide des formulaires 5 et/ou 6, et fera partie du contrat)

SPC modifie la clause 1.1 (14) comme suit :

Pour chaque année du contrat, à l'anniversaire du contrat, le Canada se réserve le droit irrévocable d'ajuster, avec un préavis d'un (1) mois, le nombre de licences d'utilisateurs actifs, ce qui peut entraîner un changement de groupe de niveaux.

SPC modifie la clause 1.2 (19) comme suit :

Le SAW doit permettre à un abonné de consulter une liste de tous les participants à la conférence qui comprend l'indicateur d'attention et le participant qui s'exprime activement dans la conférence.

SPC modifie la clause 1.2 (20-c) comme suit :

Fonctionnalité d'appel : permet à un abonné de lancer un appel, puis de connecter un ou plusieurs autres participants à la conférence ;

SPC modifie la clause 1.2 (20-s) comme suit :

Vidéoconférence activée : transmission multipoint de la communication vocale et vidéo qui permet à plusieurs participants de communiquer en temps réel moment où chaque participant transmet un flux Unicast et reçoit un flux Unicast combiné de la voix et de la vidéo d'un autre participant à l'aide d'un terminal de vidéoconférence normalisé.

SPC modifie la clause 1.2 (20-ee) comme suit :

Assistance électronique : une fonctionnalité de type "chat" permettant aux participants d'obtenir une assistance en conférence sans devoir passer par un appel téléphonique (le cas échéant).

SPC modifie la clause 1.6 (35) comme suit :

Le SAW doit permettre des enregistrements d'une durée maximale de 480 minutes consécutives (8 heures) pour chacun des types de conférence SAW.

4. Modification à l'annexe C de l'EDT :

SPC modifie la clause 1.4 (14 b) pour supprimer :

Le rappel de pont ; permet à un participant à une réunion de lancer un appel depuis la plateforme d'application de réunion de conférence Web pour connecter l'audio à la connexion du participant.

SPC modifie la clause 1.4 (14 l) comme suit :

Service d'assistance électronique : une fonctionnalité de type "chat" qui permet aux participants d'obtenir l'assistance d'un opérateur pendant la conférence sans avoir à téléphoner (le cas échéant); et

SPC modifie la clause 3.3 (b) comme suit :

Le contractant doit être en mesure de fournir au SCAO, au minimum, les services suivants :

- a) jusqu'à 150 000 minutes de conférence par mois ;
- b) Les conférences doivent soutenir 500 ports/connexions par conférence ;
- c) soutenir 250 conférences par mois ; et
- d) soutenir 10 conférences simultanées.

5. SPC a initié la modification à la pièce jointe 4.2 - Cahier de travail sur l'évaluation financière du COAS :

SPC modifie la clause à la cellule C4 de l'onglet Instructions aux soumissionnaires comme suit :

SPC se réserve le droit de valider tout résultat du contrôle de la conformité financière (c.-à-d. « conforme » ou « non conforme ») dans la feuille de calcul Excel soumise par le ou les soumissionnaires.

6. Modification des formulaires

FORMULAIRE 5 : Formulaire de certification des éditeurs de logiciels.

Des informations supplémentaires sont requises.

FORMULAIRE 6: Formulaire d'autorisation de l'éditeur du logiciel

Des informations supplémentaires sont requises.

Toutes les questions posées par les soumissionnaires dans le cadre de la sollicitation 105809 qui demeurent en suspens à la date d'annulation de la sollicitation recevront une réponse du Canada dans le cadre de la sollicitation B. Si un soumissionnaire ne reçoit pas de réponse à sa question et qu'une réponse est toujours requise, le soumissionnaire doit demander encore la question.

PARTIE 1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 Introduction

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

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

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

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

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

Partie 5 Certifications et informations supplémentaires : comprend les certificats devant être fournis ;

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

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

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

1.2 Résumé

1.2.1 **Description détaillée de la demande** : Services partagés Canada (SPC) requiert la prestation des services de conférence et des services assistés par l'opérateur (SCAO) ("Services **SCAO**") tel que défini au 1.2.4 ci-dessous.

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

1.2.3 Les services SCAO doivent être conforme à *la Loi sur les langues officielles*, *la Loi canadienne sur l'accessibilité* et aux exigences de sécurité précisées dans le contrat.

1.2.4 Le cadre du service SCAO est défini comme suit :

1.2.4.1 Un SAW externalisé, moderne, accessible et fiable, tel que précisé à l'Annexe B – Énoncé général des travaux – Audioconférence et conférence Web, utilisant une plate-forme d'application de conférence basée sur le cloud accessible aux utilisateurs via Internet qui permet aux hôtes, aux co-organisateur et aux participants de la conférence de se connecter via :

1.2.4.1.1 Un téléphone (mobile ou fixe) ;

- 1.2.4.1.2 Un logiciel de navigation Web qui permet de soutenir les fonctions audio, vidéo et de partage du contenu ; et
- 1.2.4.1.3 Un point de terminaison de vidéoconférence standardisé protocole d'initiation de session (PIS);
- 1.2.4.2 Le SAO est mise à la disposition des utilisateurs du GC pour le soutien pré-conférence, en conférence et post-conférence avec leur conférence, comme il est précisé à l'annexe C – EDT Services assistés par opérateur;
- 1.2.4.3 Un portail accessible par un navigateur permettant la gestion des comptes, la programmation des conférences, la production de rapports et la gestion des services pour tous les services SCAO.
- 1.2.5 **Utilisateurs potentiels du client :**
- 1.2.5.1 **« Client »** désigne SPC et ses ministères partenaires, ainsi que les autres organisations du gouvernement.
- 1.2.5.2 **« Ministère partenaire » ou « Partenaires »** désigne les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires, tel que spécifié par un décret en conseil et comprend SPC lui-même.
- 1.2.5.3 **« Autres organisations du gouvernement » ou « Ministères gouvernementaux »** désigne un utilisateur des services SCAO qui n'est pas un ministère partenaire ou un partenaire.
- 1.2.5.4 Cet appel d'offres est émise par SPC. Il est prévu que le contrat résultant de cet appel d'offres sera utilisé par SPC pour fournir des services partagés aux clients.
- 1.2.6 **Nombre de contrats :** SPC a l'intention d'attribuer un (1) contrat au soumissionnaire retenu. Cette demande de soumission n'empêche pas le Canada d'utiliser une autre méthode d'approvisionnement pour des besoins identiques ou similaires.
- 1.2.7 **Durée du contrat :** SPC a l'intention d'attribuer un contrat d'une durée de 4 ans, plus 6 années (un an) d'options irrévocables permettant au Canada de prolonger la durée du contrat.
- 1.2.8 **Nouvel appel d'offres en cas de non-soumission valide :** Si aucune soumission conforme n'est reçue, le Canada a le droit de lancer un autre appel d'offres, avec ou sans modifications, en publiant sur le site AchatsCanada.
- 1.3 **Exigences de sécurité :**
- 1.3.1 Il existe des exigences de sécurité associée à ces exigences. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Partie 6 - Exigences en matière de sécurité.
- 1.3.2 **Les accords commerciaux :**

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

Accords commerciaux	Oui/Non
Accord de libre-échange canadien	Oui
Accord de libre-échange Canada-Corée	Oui
Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce	Oui

Accords commerciaux	Oui/Non
<i>Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili</i>	Oui
<i>Accord de libre-échange Canada-Colombie</i>	Oui
<i>Accord de libre-échange Canada-Pérou</i>	Oui
<i>Accord de libre-échange Canada-Panama</i>	Oui
<i>Accord de libre-échange Canada-Honduras</i>	Oui
<i>Accord de libre-échange Canada-Ukraine</i>	Oui
<i>Accord global et progressif pour le partenariat transpacifique (CPTPP)</i>	Oui
<i>Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG)</i>	Oui

1.4 **Conflit d'intérêts ou avantage déloyal**

1.4.1 Comme indiqué dans les [Instructions uniformisées pour l'approvisionnement de SPC, version 1.4](#), une offre peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts réel ou apparent ou d'un avantage injuste.

1.4.2 À cet égard, le Canada indique qu'il a utilisé les services d'un certain nombre de consultants/entrepreneurs du secteur privé pour préparer les stratégies et la documentation relatives à ce processus d'approvisionnement, notamment les suivants :

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

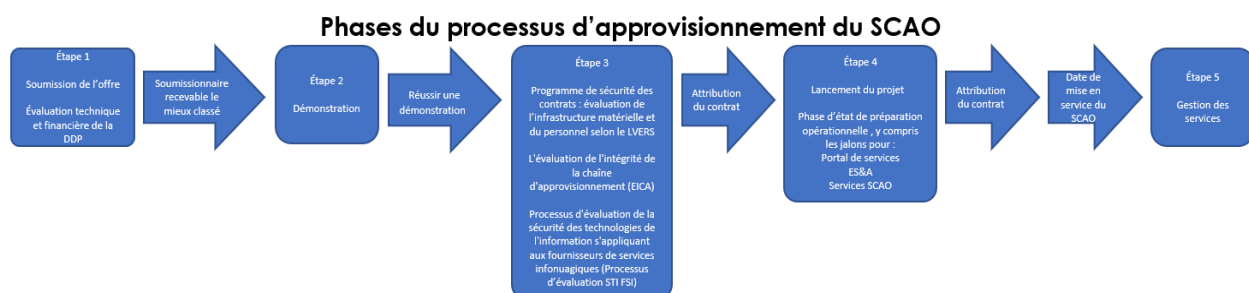
- 1.4.2.1.1 Ibiska ;
- 1.4.2.1.2 Maplesoft Consulting Inc. ;
- 1.4.2.1.3 Protak Consulting Group Inc. ;
- 1.4.2.1.4 Calian ;
- 1.4.2.1.5 Glencastle Security Inc. (GSI) ;
- 1.4.2.1.6 Maverin ;
- 1.4.2.1.7 MDOS Consulting ; et
- 1.4.2.1.8 Maxsys.

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

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

- 1.4.2.2.2 Il est interdit de fournir des conseils à tout soumissionnaire, directement ou indirectement, en ce qui concerne la préparation d'une offre ou la négociation de tout contrat ultérieur lié au processus d'approvisionnement du SCAO ; et
- 1.4.2.2.3 Interdiction de participer à la négociation de tout contrat ultérieur lié à la présente DDP, de quelque manière que ce soit, en tant qu'employé, conseiller, consultant, sous-traitant, ou autrement en relation avec tout soumissionnaire.
- 1.4.2.3 Aucun soumissionnaire ne consultera, n'inclura ou ne cherchera à obtenir des conseils d'une partie restreinte dans le cadre d'une soumission à la présente DDP ou de la finalisation d'un contrat attribué par la suite.
- 1.4.2.4 Toute offre violant l'une des dispositions de la présente section 1.4 sera considérée comme un conflit d'intérêts réel ou perçu et sera jugée non recevable. Si une violation est découverte après l'attribution d'un contrat, elle constituera un motif de résiliation du contrat en vertu des dispositions du contrat relatives aux manquements.
- 1.4.2.5 En soumettant une offre, le soumissionnaire déclare et garantit que l'offre a été préparée conformément à la section intitulée - Conflit d'intérêts et avantage déloyal.

1.5 Phases du processus de passation de marchés du SCAO



- 1.5.1 Le processus d'approvisionnement du SCAO comprend les étapes suivantes :
- 1.5.1.1 **Phase de demande de propositions (DDP) :** Cette DDP comprend les détails sur les exigences relatives aux services SCAO dans les deux langues officielles du Canada.
- 1.5.1.2 **Soumission de l'offre :** Le Canada a inclus un processus de conformité pré-soumission facultatif pour aider les fournisseurs intéressés, si nécessaire. Qu'un fournisseur choisisse ou non d'utiliser le processus de conformité pré-soumission, toutes les offres finales sont dues avant la clôture de l'appel d'offres.
- 1.5.1.3 **Évaluations :** Après la clôture des soumissions, le Canada effectuera toutes les évaluations telles que décrites dans la partie 4 – Processus d'évaluation.
- 1.5.1.4 **Démonstration :** Le soumissionnaire le mieux classé devra fournir et réussir une démonstration des services SCAO.
- 1.5.1.5 **Exigences en matière de sécurité :** Pour obtenir le contrat SCAO, le soumissionnaire le mieux classé doit satisfaire à chacune des 3 exigences de sécurité suivantes :
- 1.5.1.5.1 Le programme de sécurité des contrats ;

- 1.5.1.5.2 Le processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement ; et
 - 1.5.1.5.3 le processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information s'appliquant des fournisseurs de services infonuagiques (STI FSI)
 - 1.5.1.6 **Attribution du contrat** : Le Canada prévoit attribuer un (1) contrat à un (1) fournisseur pour les services SCAO.
 - 1.5.1.7 **Phase d'état de préparation opérationnelle** : tel que décrit à l'annexe A : EDT – Général de la DDT, y compris :
 - 1.5.1.7.1 Réunion de lancement du projet ; et
 - 1.5.1.7.2 Les points de contrôle pour :
 - 1.5.1.7.2.1 Portal de service ;
 - 1.5.1.7.2.2 EA&S ;
 - 1.5.1.7.2.3 Services de conférence ; et
 - 1.5.1.7.2.4 SCAO en service pour acceptation,
 - 1.5.1.7.3 **Autorisation d'exploitation (AE)** : À la suite de l'évaluation par SPC des exigences de sécurité pour EA&S et SCAO en service pour acceptation, SPC délivrera une autorisation d'exploitation (AE) par écrit pour le SCAO.
 - 1.5.1.8 **Phase de gestion du service** (initiée par la date de mise en service du SCAO) : Après l'AE, SPC déterminera et documentera la date de mise en service du SCAO qui lancera la phase de gestion du service, y compris émission de demandes de service pour les services SCAO.
- 1.6 **Le rôle de Services partagés Canada dans la promotion de l'accessibilité**
- 1.6.1 La *Loi sur le Canada accessible* vise à favoriser la pleine et égale participation de toutes personnes, notamment les personnes présentant des troubles de santé, des déficiences, ou des incapacités, dans la société. Cet objectif doit être atteint par la réalisation progressive, sous la juridiction fédérale, d'un Canada sans obstacles, notamment par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles.
 - 1.6.2 Le but de SPC est de s'assurer que les biens et services qu'il achète sont inclusifs par conception et accessibles par défaut. Tenir compte de l'accessibilité dans les marchés publics est maintenant une obligation dans la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Conseil du Trésor. Les critères d'accessibilité doivent être inclus dans les exigences relatives aux biens et services, le cas échéant.
 - 1.6.3 SPC a un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la vision du gouvernement du Canada (GC) pour un Canada plus accessible parce que SPC fournit l'infrastructure de technologie de l'information qui appuie la prestation de services numériques aux Canadiens et aux employés du GC. Cela signifie que SPC participe à l'acquisition de biens et de services et à l'appui de la prestation de programmes et de services par d'autres ministères, qui sont tous deux visés par la Loi canadienne sur l'accessibilité. Le but de SPC est que son infrastructure de technologie de l'information soit plus accessible et plus utilisable par le plus large éventail de fonctionnaires et de Canadiens qui l'utilisent, y compris les personnes handicapées.
- SPC s'engage à faire preuve de leadership dans l'acquisition de biens et de services accessibles de technologie de l'information et des communications (TIC) et à soutenir

l'objectif de « conception inclusive, accessibilité par défaut, exigences d'accessibilité adoptées à partir de la [norme européenne harmonisée Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC EN 301 549 \(2018\)](#).

- 1.6.4 Comme l'intention est de prolonger le contrat de plusieurs années, les fournisseurs devraient s'attendre à ce que, au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité évoluent et puissent devenir plus exhaustives.

1.7 Politique du Canada en matière d'achats écologiques :

- 1.7.1 En avril 2006, le Canada a publié une politique ordonnant aux ministères et organismes fédéraux de prendre les mesures nécessaires pour intégrer les considérations environnementales au processus d'approvisionnement (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>). Le gouvernement du Canada s'est engagé à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) du Canada de 40 % par rapport aux niveaux de 2005 d'ici 2030, et à mettre le Canada sur la bonne voie pour atteindre la carboneutralité d'ici 2050, conformément à l'Accord de Paris ratifié. Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

- 1.7.1.1 Fournir une certification détaillant leur niveau de participation (c.-à-d. la cible de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) établie conformément à l'Accord de Paris) ou la cible de carboneutralité pour 2050 établie soit :

- 1.7.1.1.1 un tiers indépendant, y compris, mais sans s'y limiter, de l'Institut Objectifs Fondés sur la Science (*Science-Based Targets Institute*) ; et
- 1.7.1.1.2 le Défi carboneutre d'Environnement et Changement climatique Canada;

- 1.7.1.2 Inclure toutes les certifications environnementales pertinentes pour votre organisation (p. ex., ISO 14001, Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Carbon Disclosure Project, etc.)

- 1.7.1.3 Inclure toutes les certifications environnementales ou déclarations de produits environnementaux propres à votre produit ou service (p. ex., Forest Stewardship Council (FSC), ENERGYSTAR, etc.)

1.8 Rôle de Services partagés Canada dans la promotion des plans d'avantages pour les Autochtones

- 1.8.1 Le Canada est déterminé à renouveler et à renforcer sa relation économique avec les entrepreneurs et les communautés autochtones en offrant davantage de possibilités économiques aux entreprises des Premières Nations, des Inuits et des Métis dans le cadre du processus d'approvisionnement fédéral. Par conséquent, le Canada demande aux soumissionnaires de maximiser la participation des Premières Nations, des Inuits et des Métis (collectivement les « peuples autochtones ») et des entreprises autochtones à l'exécution de cet approvisionnement fédéral. Le PPA contient deux engagements distincts du soumissionnaire (définis plus loin) :

- 1.8.2 Bien que la soumission d'un PPA soit facultative, les soumissionnaires qui choisissent de soumettre un PPA doivent inclure les éléments suivants dans l'exécution des travaux :

- 1.8.2.1 Avantages directs; et
- 1.8.2.2 avantages indirects

- 1.8.3 Les engagements contenus dans un PPA deviendront des obligations contractuelles à l'attribution du contrat. La mise en œuvre sera assurée par une surveillance étroite et

exigera, à tout le moins, que le formulaire de rapport SCAO – Plan de participation des Autochtones démontre comment ces obligations contractuelles ont été respectées.

- 1.8.4 Dans son PPA, le soumissionnaire prend un engagement ferme quant au niveau minimal de participation autochtone (la « valeur transactionnelle du PPA ») qu'il intégrera à l'exécution des travaux.
- 1.8.5 En incluant un PPA à sa soumission, le soumissionnaire convient que le PPA et tout rapport sur le PPA (tel que décrit dans l'article intitulé Rapport sur le plan de participation autochtone) peuvent être divulgués publiquement par le Canada, y compris aux comités parlementaires, et renonce à tout droit qu'il aurait pu avoir à recevoir un préavis de ces divulgations. À ce titre, l'entrepreneur s'engage à fournir un PPA et tout rapport de PPA qui sont exemptés des renseignements personnels d'un tiers ou d'autres renseignements qui ne peuvent être communiqués publiquement.
- 1.8.6 De plus amples renseignements sont disponibles dans le Formulaire de rapport SCAO – Plan de participation des Autochtones.

1.9 **Comptes rendus**

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

PARTIE 2 INSTRUCTIONS DU SOUMISSIONNAIRE

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- 2.1.1 Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans ce document ou dans l'une de ses pièces jointes par un numéro, une date et un titre sont :
- 2.1.1.1 Tel qu'énoncé dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'achats ([Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat \(CCUA\) - Achatsetventes.gc.ca](#)) publié par Services publics et Approvisionnement Canada.
 - 2.1.1.2 CCUA 1031-2 (texte intégral), (2008-05-12) Définition d'un coût raisonnable
 - 2.1.1.3 Ces documents sont incorporés par référence et font partie intégrante du présent document comme s'ils y figuraient expressément dans leur intégralité.
- 2.1.2 Les Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement n° 1.4 ("**Instructions uniformisées de SPC**") sont incorporées par référence dans la demande de soumissions et en font partie intégrante. S'il y a un conflit entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et le présent document, celui-ci prévaut. Les instructions uniformisées de SPC sont fournies avec la présente demande de proposition.
- 2.1.3 En ce qui concerne les instructions uniformisées de SPC :
- 2.1.3.1 Il y aura une démonstration par le soumissionnaire le mieux classé en ce qui concerne cette demande de soumissions conformément aux critères de l'annexe 4.1 Cahier d'évaluation technique SCAO, onglet intitulé « Démo ».
 - 2.1.3.2 Au lieu de la période de validité des offres prévue dans les Instructions uniformisées de la SPC, la durée de validité des appels d'offres est fixée à 360 jours.
- 2.1.4 En soumettant une soumission, le soumissionnaire confirme qu'il accepte d'être lié par toutes les instructions, clauses et conditions de l'appel d'offre.
- 2.1.5 Les Instructions uniformisées supplémentaires 2003-1 - Télécommunications _2015-04-01 sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante.

2.2 Soumission d'une seule offre :

- 2.2.1 Aux fins du présent article, on entend par « **entités liées** » toutes les entités (qu'elles comprennent une ou plusieurs personnes physiques, sociétés, sociétés de personnes, sociétés de personnes à responsabilité limitée, etc.) qui sont liées les unes aux autres. Quelle que soit la juridiction où l'une des entités concernées est constituée ou autrement formée en droit, les entités sont considérées comme « **liées** » aux fins de la présente DDP si :
- 2.2.1.1 Ils sont la même entité juridique (c'est-à-dire la même personne physique, la même société, la même société de personnes, la même société à responsabilité limitée, etc.) ;
 - 2.2.1.2 Ils sont des "personnes liées" ou des "personnes affiliées" selon la *Loi canadienne de l'impôt sur le revenu* ;
 - 2.2.1.3 Les entités ont eu ou ont eu, au cours des deux années précédant la clôture de l'appel d'offres, une relation fiduciaire entre elles (que ce soit dans le cadre d'un accord d'agence ou de toute autre forme de relation fiduciaire) ; ou

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

renseignements requis démontrant l'expérience et indiquer que l'expérience est celle d'un sous-traitant engagé (Par exemple, un sous-traitant identifié dans le formulaire 4). Toutefois, tout soumissionnaire qui se fie sur l'expérience d'un sous-traitant proposé sera tenu de continuer à fournir les services de ce sous-traitant, à moins que l'autorité contractante ne consente à un changement. Bien qu'un soumissionnaire puisse s'appuyer sur l'expérience d'un sous-traitant telle que définie dans l'appel d'offres, aucun sous-traitant ne sera autorisé, autre que si nécessaire pour fournir la démonstration, à participer à la DDP.

2.3 Présentation électronique des soumissions

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

remplacer celles qui sont corrompues ou vides ou présentées dans un format autre que ceux précisés à la section.

- 2.3.7 **Format de préparation des soumissions.** Le Canada demande aux soumissionnaires de suivre les instructions de format décrites ci-dessous lors de la préparation de leur soumission :
- 2.3.7.1 Utilisez du papier 8,5 x 11 pouces (216 mm x 279 mm) ;
 - 2.3.7.2 Utiliser un système de numérotation qui correspond à la demande de soumission ;
 - 2.3.7.3 Inclure une page de titre au début de chaque volume de la soumission qui comprend le titre, la date, le numéro de la demande de soumissions, le nom et l'adresse du soumissionnaire et les coordonnées de son représentant ; et
 - 2.3.7.4 Inclure une table des matières.
- 2.3.8 **Autre adresse de courriel pour la soumission :** Lorsque le soumissionnaire éprouve des difficultés techniques avec l'adresse de courriel pour la soumission qui sont causées par SPC, SPC acceptera les soumissions envoyées par courriel à james.graves2@ssc-spc.gc.ca (l' « Autre adresse de courriel pour la soumission »). Lorsqu'un soumissionnaire présente une soumission par l'entremise de l'adresse de courriel pour la soumission et de l'autre adresse de courriel pour la soumission, la soumission avec l'horodatage antérieur sera évaluée par SPC. Après la clôture de l'invitation à soumissionner, les soumissions envoyées à l'adresse de courriel de la soumission ou à l'autre adresse de courriel de la soumission ne sont plus admissibles et ne seront pas évaluées ou examinées par SPC.
- 2.3.9 **Présentation du format de la soumission :** Sauf indication contraire dans la DDP, les soumissionnaires doivent présenter les documents dans l'un ou l'autre des formats suivants :
- 2.3.9.1 Pièces jointes en format PDF; ou
 - 2.3.9.2 les documents natifs qui peuvent être consultés à l'aide de Microsoft Word ou Microsoft Excel.

Remarque : les soumissionnaires qui soumettent des documents dans des formats non spécifiés dans la section 2.3.9 seront jugés non recevables.

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

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

- 2.4.1 **Les soumissionnaires sont invités à présenter une pré-soumission :** Le Canada invite les soumissionnaires à présenter les documents suivants :
- 2.4.1.1 [Projets d'offres techniques/projets de réponses aux exigences techniques obligatoires (Pièce jointe 4.1 - Cahier d'exercices d'évaluation technique SCAO, incluant les formulaires)].

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

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

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

2.4.3 **Une pré-soumission ne sera examinée que si elle est soumise avant la date limite de la pré-soumission** : Le Canada n'examinera que les offres préalables soumises au plus tard à 23 h 59, 10 JTGF avant la fermeture de la DDP (la "**date limite des pré-soumission** "). Le Canada n'examinera qu'une seule pré-soumission par soumissionnaire (c'est-à-dire qu'après avoir reçu des commentaires, le soumissionnaire ne peut pas soumettre une nouvelle version de sa pré-soumission pour examen).

2.4.4 **Le Canada fournira une rétroaction sur les pré-soumissions** : L'autorité contractante fournira une rétroaction confidentielle, appelée avis d'évaluation préliminaire (AEP), à chaque soumissionnaire qui a présenté une pré-soumission avant la date limite de présentation des soumissions. Le Canada fournira normalement cette rétroaction par courriel et le soumissionnaire est réputé avoir reçu la rétroaction du Canada au moment où elle est envoyée par le Canada. Le Canada n'est pas responsable des retards techniques dans la réception par le soumissionnaire de ses commentaires.

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

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

2.4.6.1 N'ont pas été abordés du tout ;

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

2.4.6.3 sont traitées de telle sorte que la pré-soumission serait déclarée non conforme si elle était soumise à la date de clôture.

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

2.4.6.3.1 La certification du fabricant d'origine (OEM) et sous-traitant semble avoir été signée par un représentant du soumissionnaire plutôt que par le fabricant d'origine.

2.4.6.3.2 La pré-soumission ne démontre pas que le soumissionnaire a 3 ans d'expérience à la date limite de l'offre préalable.

2.4.6.3.3 La pré-soumission n'a pas démontré que l'équipement proposé répond aux spécifications énoncées à l'annexe B.

- 2.4.6.3.4 La pré-soumission n'a pas démontré que le soumissionnaire a rempli la documentation des exigences techniques pour un portail de service SCAO.

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

- 2.4.7 **Délai pour fournir une rétroaction** : Le temps nécessaire au Canada pour fournir une rétroaction dépendra du nombre de pré-offres reçues et de leur qualité. Le Canada ne s'engage pas à fournir ses commentaires dans un délai précis. Si le Canada n'a pas fourni de rétroaction sur les offres préalables au moins 5 JTGF avant la date de clôture de l'appel d'offres prévue, la date de clôture sera reportée afin que tous les soumissionnaires disposent de 5 JTGF complètes (le jour de la réception de la rétroaction n'est pas compté) pour finaliser leurs offres avant la date de clôture de l'appel d'offres. Par exemple, le Canada envoie le feedback aux soumissionnaires le lundi à 10 heures. En supposant qu'il n'y ait pas de jours fériés durant cette période, le soumissionnaire aura le mardi, le mercredi, le jeudi, le vendredi et le lundi suivant pour peaufiner son offre. La date de clôture de l'appel d'offres sera au plus tôt le mardi suivant.
- 2.4.8 **Le soumissionnaire est le seul responsable de la soumission d'une offre conforme à la date de clôture de l'appel d'offres** : Même si le Canada fournit des commentaires sur une pré-soumission, le soumissionnaire est seul responsable de s'assurer que sa soumission soumise à la date de clôture de l'appel d'offres est exacte, cohérente, complète et entièrement conforme. Le Canada ne garantit pas qu'il repérera toutes les lacunes au cours de son examen de la pré-soumission. En soumettant une pré-soumission, le soumissionnaire accepte que l'examen du Canada ne soit que préliminaire et que le Canada ne soit pas responsable de quelque façon que ce soit de l'omission, de la déficience ou de la non-conformité pendant l'examen de la pré-soumission.

AUCUNE INFORMATION FINANCIÈRE : LE CANADA DEMANDE AUX SOUMISSIONNAIRES DE NE PAS INCLURE D'INFORMATIONS FINANCIÈRES DANS LEUR PRÉ-SOUMISSION. TOUTES LES PRÉ-SOUMISSIONS SOUMISES AVEC DES INFORMATIONS FINANCIÈRES NE SERONT PAS EXAMINÉES PAR LE CANADA.

2.5 Données volumétriques

- 2.5.1 L'évolution sans précédent de la technologie des conférences s'est produite rapidement pour répondre aux besoins des citoyens du monde entier pendant la pandémie. À ce titre, les données suivantes ont été fournies aux soumissionnaires, montrant les grandes différences de volume pour les conférences assistées par opérateur avant et pendant la pandémie. Le Canada n'estime pas les tendances en matière d'utilisation de l'assistance d'un opérateur, étant donné que la technologie a évolué et qu'elle comprend des caractéristiques technologiques partiellement ou entièrement automatisées qui permettent de prendre en charge un grand nombre des fonctions/responsabilités de l'assistance d'un opérateur. Le Canada reconnaît que les ressources de l'opérateur fournissent un service inégalé par rapport à la fonctionnalité de l'opérateur offerte par l'application de conférence SaaS et, à ce titre, lorsqu'elles sont requises, les ressources de

l'opérateur sont primordiales pour les fonctions/responsabilités de l'opérateur SaaS. L'inclusion de ces données dans le présent appel d'offres ne constitue pas un engagement de la part du Canada à ce que l'utilisation future par le Canada des services de conférence assistée par opérateur soit conforme à ces données. Elles sont fournies uniquement à titre d'information.

2.5.2 Il est difficile d'estimer l'utilisation des services assistés par opérateur dans l'environnement post-pandémique ; cependant, les données pré-pandémiques sont reflétées ci-dessous.

2.5.3 La taille des conférences avant la pré-pandémie était généralement :

- 93 connexions par conférence
- 30% des conférences ont entre 100 et 400 connexions.
- 22%, entre 40 et 100 connexions
- 30%, entre 10 et 40 connexions
- 18%, moins de 10 connexions

2.5.4 En raison de la pandémie, le service actuel assisté par un opérateur a été exclusivement utilisé par les principaux responsables gouvernementaux pour répondre à la pandémie. Les conférences organisées pendant la pandémie sont généralement de taille :

- 44 connexions par conférence
- 89% des conférences ont entre 1 et 100 connexions.
- 9%, entre 100 et 400 connexions
- 1%, entre 400 et 700 connexions
- >1%, pour les conférences de plus de 700 connexions

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

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

Juillet	237	350,439.00	1,478.65
Août	179	433,539.00	2,422.01
Septembre	214	312,699.00	1,461.21
Octobre	236	367,825.00	1,558.58
Novembre	207	382,708.00	1,848.83
Décembre	188	585,543.00	3,114.59
2021 : Pandémie			
Janvier	142	318,978.00	2,246.32
Février	211	257,200.00	1,218.96
Mars	208	306,486.00	1,473.49
Avril	191	262,133.00	1,372.42
Mai	174	147,310.00	846.61
Juin	257	211,380.00	822.49
Juillet	81	89,993.00	1,111.02
Août	45	46,824.00	1,040.53
Septembre	39	41,739.00	1,070.23
Octobre	47	159,496.00	3,393.53
Novembre	102	173,391.00	1,699.91
Décembre	149	110,652.00	742.63
2022 : Post-pandémie			
Janvier	70	71,809.00	1,025.84
Février	164	184,935.00	1,127.65
Mars	106	121,967.00	1,150.63
Avril	72	120,930.00	1,679.58
Mai	97	57,883.00	596.73
Juin	89	66,694.00	749.37
Juillet	28	19,463.00	695.11
Août	21	1,226.56	58.41
Septembre	45	3,447.00	76.60
Octobre	64	40,332.00	630.19
Novembre	79	67,912.00	859.65
Décembre	56	26,515.00	473.48
2023			
Janvier	25	11,105.00	444.20
Février	60	26,255.00	437.58
Mars	49	74,383.00	1,158.02

2.5.6 Voici les données volumétriques du pourcentage de ports utilisés par rapport aux ports réservés pour les conférences assistées par un opérateur après la pandémie.

Mois/année	Ports réservés	Ports réels	Pourcentage utilisé
2021			
Novembre	8,998	4,218	46.88%

Décembre	16,340	4,316	26.41%
2022			
Janvier	4,555	1,405	30.85%
Février	1,5625	5,241	33.54%
Mars	10,948	3,189	29.13%
Avril	13,418	2,796	20.84%
Mai	8,827	1,726	19.55%
Juin	12,899	2,616	20.28%
Juillet	2,325	529	22.75%
Août	3,072	542	17.64%
Septembre	3,850	770	20.00%
Octobre	9,517	1,377	14.47%
Novembre	9,037	2,094	23.17%
Décembre	5,013	2,532	50.51%
2023			
Janvier	1,137	192	16.89%
Février	3,113	694	22.29%
Mars	4,594	1,126	24.51%

- 2.5.7 SPC reconnaît que les mesures ci-dessus sont inférieures à l'utilisation pré-pandémique par un large éventail d'intervenants à l'échelle du gouvernement, comme indiqué. Cela est principalement dû à l'utilisation exclusive des conférences assistées par un opérateur existantes pour la planification stratégique du GC et les communications publiques pour la réponse à la pandémie par les principaux responsables gouvernementaux. À l'heure actuelle, le Canada a l'intention qu'aucune restriction d'utilisation ne soit imposée sur aucun aspect du SCAO.
- 2.5.8 L'évolutivité de l'environnement de conférence est une exigence essentielle du service, comme en témoigne la pandémie et requise pour toute situation d'urgence ou de crise nationale. Pour faire face à la pandémie, le Canada a rapidement apporté des changements au cadre des services de conférence existants afin de répondre aux besoins du GC en cas d'urgence. Pour faire face à une urgence ou à un autre événement similaire à l'ampleur de la pandémie à l'avenir, le Canada se réserve le droit d'adapter la demande adaptée à un groupe spécifique d'utilisateurs, si et quand cela est nécessaire.
- 2.6 Questions et commentaires**
- 2.6.1 Les questions et les commentaires au sujet de la demande de soumissions doivent être soumis à l'autorité contractante à la date et à l'heure indiquées ci-dessous. Le Canada ne peut répondre aux questions soumises à une personne autre que l'autorité contractante. Les questions et les commentaires reçus après la date limite peuvent ne pas recevoir de réponse.
- 2.6.2 La date limite pour soumettre des questions et des commentaires à l'autorité contractante est fixée à cinq JTGF avant la clôture de l'appel d'offres.
- 2.6.3 Les soumissionnaires devraient indiquer le plus fidèlement possible l'élément numéroté de la DDP auquel la demande de renseignements se rapporte. Les soumissionnaires devraient prendre soin d'expliquer chaque question de façon suffisamment détaillée pour permettre au Canada de fournir une réponse exacte. Les demandes de renseignements techniques de nature exclusive doivent porter la mention « exclusive » à

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

2.7 Lois applicables

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

2.8 Mécanismes de contestation des offres et de recours

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

PARTIE 3 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE L'OFFRE

3.1 Instructions générales

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

3.2 Instructions pour la préparation des soumissions

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

3.2.1.1 Section I : Offre technique

3.2.1.2 Section II : Offre financière

3.2.1.3 Section III : Certifications et informations supplémentaires

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

3.3 Section I : Offre technique :

- 3.3.1 Les soumissionnaires doivent présenter les critères obligatoires et cotés demandés dans la pièce jointe 4.1, Cahier d'évaluation technique SCAO, dans le cadre de leur soumission technique. Dans leur soumission technique, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils y répondront. Les soumissionnaires doivent démontrer leur capacité et décrire leur approche de façon approfondie, concise et claire pour l'exécution des travaux.
- 3.3.2 Les soumissionnaires sont encouragés à suivre l'onglet Instructions à l'intention des soumissionnaires du cahier d'évaluation technique SCAO pour obtenir des conseils sur la façon de répondre à chacun des critères techniques obligatoires et cotés requis.
- 3.3.3 La soumission technique devrait aborder de façon claire et suffisamment approfondie les points qui sont assujettis aux critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de répéter l'énoncé contenu dans la demande de soumissions. Pour faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande aux soumissionnaires d'aborder et de présenter les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation sous les mêmes rubriques. Pour éviter le chevauchement, les soumissionnaires peuvent se reporter à différentes sections de leurs soumissions en indiquant le paragraphe et le numéro de page précis où le sujet a déjà été abordé.
- 3.3.4 La soumission technique peut être accompagnée de documents supplémentaires. Les documents de référence valides comprennent, sans s'y limiter :
- 3.3.4.1 Des captures d'écran, clairement lisibles, avec des explications textuelles.
- 3.3.4.2 La documentation technique ou destinée à l'utilisateur final : Si cette documentation est stockée sur un site web, extrayez les informations justificatives et insérez-les dans l'offre ou joignez la documentation en annexe à l'offre technique. Indiquez clairement quelles parties du texte (pages et paragraphes) fournissent la démonstration requise, et
- 3.3.4.3 Certificats

- 3.3.5 Le Canada n'acceptera pas et ne tiendra pas compte, aux fins de l'évaluation des soumissions, de toute information faisant référence à un URL et exigeant du Canada qu'il télécharge de l'information à partir d'un site Internet, à moins d'une autorisation expresse (par exemple, site Web de l'entreprise, URL de la liste des produits).
- 3.3.6 Si, au cours de l'évaluation de la soumission, il devient évident que les coordonnées des clients sont incorrectes, le soumissionnaire sera autorisé à fournir l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur ou l'adresse de courriel exacts dans le délai précisé par le Canada dans sa demande. Si la personne nommée n'est pas disponible au moment voulu pendant la période d'évaluation, le Canada communiquera avec la personne-ressource suppléante de la même organisation cliente. Les soumissionnaires ne seront pas autorisés à présenter une autre organisation cliente comme référence après la clôture des soumissions.
- 3.3.7 Si le soumissionnaire est une coentreprise, chaque exigence individuelle identifiée dans le formulaire d'évaluation des exigences techniques obligatoires SCAO doit être satisfaite par l'un des membres de la coentreprise. Par exemple, l'un des membres pourrait satisfaire à l'exigence de 48 mois d'expérience dans la prestation de services de téléconférence audio aux clients, et un autre membre pourrait satisfaire à l'exigence d'expérience dans la prestation de 15 000 conférences Web aux clients. L'expérience ne peut être combinée pour répondre à un seul élément de l'expérience du soumissionnaire (par exemple, pour l'exigence de 12 mois d'expérience dans la prestation de conférences Web aux clients, il n'est pas acceptable qu'un soumissionnaire en coentreprise composé de trois membres ait 4 mois d'expérience chacun).

3.4 **Section II : Offre financière :**

- 3.4.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière dans les feuilles de travail désignées (tableaux de prix) figurant dans la pièce jointe 4.2 - Cahier d'évaluation financière SCAO, qui doit être soumise au Canada en format Excel original plutôt qu'en format PDF. Les soumissionnaires doivent fournir des prix unitaires fermes en dollars canadiens.
- 3.4.2 Les soumissionnaires sont encouragés à suivre l'onglet Instructions à l'intention des soumissionnaires du cahier d'évaluation financière SCAO pour obtenir des conseils sur la façon de répondre à chacune des feuilles de cahier obligatoires requises (tableaux de prix).

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

- 3.5.1 Les soumissionnaires doivent soumettre l'attestation et les renseignements supplémentaires exigés en vertu de la partie 5 – Certifications et informations supplémentaires.

PARTIE 4 PROCESSUS D'ÉVALUATION

4.1 Procédures générales d'évaluation

- 4.1.1 Les procédures d'évaluation générales qui s'appliquent à cet appel d'offres sont décrites dans les [Instructions normalisées pour l'approvisionnement de SPC, version 1.4](#), conformément à la pièce jointe 1.1 de la demande d'appel d'offres.
- 4.1.2 Les soumissions seront évaluées conformément à l'ensemble des exigences de la demande d'appel d'offres, y compris les critères d'évaluation techniques et financiers.
- 4.1.3 En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie qu'il répond à toutes les exigences obligatoires.
- 4.1.4 **Équipe d'évaluation** : Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions de la DDP. Le Canada peut engager un consultant indépendant ou utiliser les ressources du gouvernement pour évaluer les offres de la DDP. Tous les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- 4.1.5 **Droits discrétionnaires pendant l'évaluation** : Dans le cadre de l'évaluation des soumissions, le Canada peut, sans y être obligé, prendre les mesures suivantes :
- 4.1.5.1 Demander des informations supplémentaires justifiant la conformité de l'offre avec toute exigence obligatoire, si cette justification ne devait pas être incluse dans l'offre à la date de clôture de l'appel d'offre.
- 4.1.5.2 Demander des éclaircissements aux soumissionnaires concernant tout ou partie des informations qu'ils ont fournies dans le cadre de l'appel d'offres.
- 4.1.5.3 Demander des informations spécifiques concernant le statut juridique de tout soumissionnaire.

4.2 Exigences en matière de sécurité

- 4.2.1 Le soumissionnaire le mieux classé sera évalué en ce qui concerne les exigences de sécurité obligatoires décrites plus en détail dans la partie 6 Exigences en matière de sécurité, de finances et autres :
- 4.2.1.1 L'évaluation des STI du PSC
- 4.2.1.2 L'évaluation des IAC ;
- 4.2.1.3 Le Programme de sécurité des contrats (LVERS).
- 4.2.2 Ces exigences s'appliquent, y compris le respect du niveau de risque acceptable et l'habilitation de sécurité, au moment de l'attribution du contrat. Si SPC est prêt à attribuer le contrat, mais n'a pas encore reçu toute l'information requise pour démontrer que le soumissionnaire répond aux exigences, SPC accordera au soumissionnaire 5 JTGF pour soumettre les documents en suspens. Après ce délai, la décision de retarder ou non l'attribution du contrat est entièrement à la discrétion de SPC, ce qui peut amener SPC à passer au soumissionnaire suivant le mieux classé.

4.3 Évaluation technique

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

- 4.3.2 Pour tout élément de la demande d'appel d'offre nécessitant une vérification des références du client, les renseignements fournis par la référence feront partie de l'information évaluée. Si les renseignements que le Canada cherche à confirmer avec une référence n'appuient pas la réponse du soumissionnaire, le Canada déclarera la soumission non conforme..
- 4.3.3 Les déclarations dans une offre selon lesquelles une mise à niveau ou une version future de l'un des items inclus dans l'offre répondra aux exigences obligatoires de l'appel d'offres, lorsque la mise à niveau ou la version n'est pas disponible à la clôture de l'appel d'offre, ne seront pas prises en compte.
- 4.3.4 Les offres techniques seront évaluées conformément à la pièce jointe 4.1 : cahier d'évaluation technique du SCAO.
- 4.3.5 Si les tableaux d'évaluation technique fournis aux soumissionnaires comprennent des formules, le Canada peut réintroduire les valeurs fournies par les soumissionnaires dans un nouveau tableau, s'il estime que les formules ne fonctionnent plus correctement dans la version soumise par un soumissionnaire.
- 4.3.6 **La pièce jointe 4.1 : cahier d'évaluation techniques du SCAO comprend :**
- 4.3.6.1 Les onglets intitulés **M-1, M-2, M-3 et M-4** seront évalués comme réussis ou échoués en fonction de l'achèvement et du contenu des réponses, ainsi que des réponses des vérifications des références des clients.
- 4.3.6.2 La réponse du soumissionnaire à la question **R-1**, Documentation de conception, constitue la base du plan de conception et de mise en œuvre de haut niveau de l'entrepreneur au moment de l'attribution du contrat et sera évalué en fonction d'une note cotée.
- 4.3.6.3 La réponse du soumissionnaire aux critères **R-2 et R-3** sera évaluée en fonction d'une note cotée.
- 4.3.6.4 L'onglet intitulé Démo comprend les critères d'évaluation pour la démonstration par le soumissionnaire le mieux classé à la suite de l'évaluation financière. Les critères de démonstration seront évalués sur une base de réussite ou d'échec. Pour réussir la démonstration, le soumissionnaire le mieux classé doit réussir chacun des critères.
- 4.4 **Évaluation financière**
- 4.4.1 Les offres financières seront évaluées conformément aux détails et aux formules indiqués dans la pièce jointe 4.2 - Cahier d'évaluation financière du SCAO.
- 4.4.2 L'évaluation financière sera effectuée en calculant le classement de chaque soumissionnaire, conformément à l'onglet intitulé Évaluation de la pièce jointe 4.2 -Cahier d'évaluation financière du SCAO en utilisant les prix des onglets intitulés **1. SAO, 2. SAW, et 3. Portal de service**, remplis par les Soumissionnaires.
- 4.4.3 **Formules dans les tableaux de prix**
- Si les tableaux de prix fournis aux Soumissionnaires comprennent des formules, le Canada peut saisir de nouveau les prix fournis par les Soumissionnaires dans les tableaux de prix inclus dans la demande d'appel d'offres, si le Canada estime que les formules ne fonctionnent plus correctement dans la version soumise par un Soumissionnaire.
- 4.5 **Base de sélection**
- 4.5.1 Pour être déclarée recevable, une offre doit :

- (a) se conformer à toutes les exigences de l'appel d'offres ; et
(b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires.
- 4.5.2 Les offres qui ne répondent pas aux alinéas a) ou b) seront déclarées non recevables.
- 4.5.3 La sélection sera basée sur la valeur combinée la plus élevée du mérite technique et de l'évaluation financière. Il y a un total de 44 points disponibles pour le mérite technique dans la pièce jointe - 4.1 Cahier d'évaluation technique SCAO (onglets intitulés **R-1**, **R-2** et **R-3**) et un total de 60 points disponibles pour l'évaluation financière identifiée dans la pièce jointe. - 4.2 Cahier d'évaluation financière du SCAO (onglet intitulé **Évaluation de la DDP**).
- 4.5.4 La note de mérite technique, pour chaque offre recevable, sera déterminée par le nombre total de points obtenus par chacun des soumissionnaires pour R-1, R-2 et R-3 dans la pièce jointe 4.1 Cahier de travail sur l'évaluation technique du SCAO.
- 4.5.5 La note d'évaluation financière pour chaque soumission recevable sera déterminée par le total de tous les points par IDCS respectif / Gammes tel qu'il est précisé dans la pièce jointe 4.2 - Cahier d'évaluation financière du COAS (onglet intitulé **Évaluation**).
- 4.5.6 Pour chaque offre recevable, la note de mérite technique et la note d'évaluation financière seront ajoutées pour déterminer sa valeur combinée.
- 4.5.7 Ni l'offre recevable obtenant la note technique la plus élevée ni celle ayant obtenu la note d'évaluation financière la plus élevée ne sera nécessairement retenue. La soumission recevable ayant la valeur combinée la plus élevée du mérite technique et des notes d'évaluation financière fera l'objet d'une démonstration.
- 4.5.8 Bien que le Canada n'attribue qu'un seul contrat, le Soumissionnaire le mieux classé doit réussir la démonstration. Si le Soumissionnaire le mieux classé échoue à la démonstration, le Canada passera au(x) soumissionnaire(s) suivant(s) le mieux classé(s) d'effectuer une démonstration.
- 4.5.9 Le soumissionnaire qui réussit la démonstration devra procéder à :
- 4.5.9.1 L'évaluation des STI du PSC ;
- 4.5.9.2 L'évaluation des IAC;
- 4.5.9.3 Le Programme de sécurité des contrats (LVERS)
- 4.5.10 Le soumissionnaire le mieux classé, qui réussit la démonstration, le Programme de sécurité du contrat (LVERS), et qui répond à toutes les exigences en matière de sécurité, avec un niveau de risque moyen ou inférieur pour l'évaluation des IAC et l'évaluation des STI du PSC sera recommandé pour l'attribution du contrat.
- 4.5.11 Si le soumissionnaire le mieux classé échoue aux exigences relatives à la sécurité, le Canada passera au(x) soumissionnaire(s) suivant(s) le mieux classé(s) pour effectuer et réussir une démonstration, et les évaluations subséquentes des exigences relatives à la sécurité.
- 4.5.12 Les soumissionnaires doivent noter que l'attribution du contrat est assujettie au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend l'exigence d'approuver le financement du montant de tout contrat proposé. Si l'approbation n'est pas accordée, aucun contrat ne sera attribué.
- 4.5.13 Si deux soumissionnaires ou plus ont des scores de valeur totale combinée identiques, le soumissionnaire avec le prix le plus bas pour la somme de la colonne L dans l'onglet SAW de la pièce jointe - 4.2 Cahier d'évaluation financière SCAO sera considéré comme le soumissionnaire le mieux classé.

PARTIE 5 CERTIFICATIONS ET INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LA SOUMISSION

5.1 Renseignements supplémentaires requis avec la soumission

5.1.1 Les soumissionnaires doivent fournir les certifications requises et des renseignements supplémentaires pour se voir attribuer un contrat.

Les certifications fournies par les soumissionnaires au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada en tout temps. Sauf indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable ou déclarera un entrepreneur en défaut si une certification faite par le soumissionnaire s'avère fausse, qu'elle ait été faite sciemment ou non, pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des informations supplémentaires pour vérifier les certifications du soumissionnaire. Le défaut de se conformer et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante rendra la soumission non recevable ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1.2 Formulaire de soumission

Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le Formulaire 1 Formulaire de soumission SCAO dûment rempli. Il fournit un formulaire commun dans lequel les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements requis pour l'évaluation et l'attribution du contrat, comme le nom de la personne-ressource, le numéro d'entreprise d'approvisionnement, le statut du soumissionnaire en vertu du Programme d'équité en matière d'emploi de l'entrepreneur fédéral, les noms légaux des membres de coentreprise, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir les renseignements demandés n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée.

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

5.2.1 Instructions de certification

5.2.1.1 L'utilisation des formulaires indiqués dans chaque section ci-dessous pour fournir les renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si une certification n'est pas jointe à la soumission ou si le Canada détermine que les renseignements exigés dans le formulaire sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada donnera au soumissionnaire l'occasion de le faire. Sur demande, le soumissionnaire doit également fournir tout autre renseignement requis par l'autorité contractante conformément à la section 1 des Instructions uniformisées de SPC.

5.2.2 Certifications réputées

5.2.2.1 En présentant une soumission, le soumissionnaire fournit automatiquement les attestations « requises » indiquées ci-dessous. Le contenu de chaque attestation est énoncé dans les instructions normalisées de SPC dans la section intitulée « Attestations réputées de chaque soumissionnaire » :

Le logiciel SAW est « standard »	Requis
----------------------------------	--------

- 5.2.3 **Vérification de l'intégrité (demandée à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande) :**
- 5.2.3.1 Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le formulaire 2 – Vérification de l'intégrité dûment rempli.
- 5.2.4 **Dispositions relatives à l'intégrité - Documentation requise (demandée à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande) :**
- 5.2.4.1 Conformément à la [Politique sur l'inadmissibilité et la suspension](#), le soumissionnaire doit fournir les documents requis, le cas échéant. Consultez les sections [4.21](#), [5.16](#) et [8.70.2](#) du Guide des approvisionnements pour obtenir des renseignements supplémentaires.
- 5.2.4.2 Conformément à la section intitulée Renseignements à fournir lors de la soumission, de la passation de marchés ou de la conclusion d'une entente immobilière de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#), le soumissionnaire doit fournir les documents requis, s'il y a lieu, sur la formule 3, pour être pris en considération dans le processus d'approvisionnement.
- 5.2.5 **Certification du fabricant d'origine (OEM) et sous-traitant (demandées à la clôture de l'appel d'offres, obligatoires sur demande) :**
- 5.2.5.1 Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le Formulaire 4 – Certification du fabricant d'origine (OEM) et sous-traitant.
- 5.2.6 **Certifications des éditeurs de logiciels (demandées à la clôture de l'appel d'offres, obligatoires sur demande) :**
- 5.2.6.1 Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le formulaire 5 – Certification de l'éditeur de logiciels, (y compris les indicateurs clés de rendement (ICR) du logiciel).
- 5.2.7 **Autorisation de l'éditeur de logiciels (demandée à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande) :**
- 5.2.7.1 Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le formulaire 6 – Autorisation de l'éditeur de logiciels, (y compris les indicateurs clés de rendement (ICR) du logiciel).
- 5.2.8 **Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Certification des soumissions (demandée à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande) :**
- 5.2.8.1 Conformément au [Programme de contrats fédéraux](#), le soumissionnaire doit fournir la documentation requise, selon le cas sur le formulaire 7 – Programme de contrats fédéraux pour l'attestation d'équité en matière d'emploi, afin d'être pris en considération dans le processus d'approvisionnement.
- 5.2.8.2 En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie que le soumissionnaire, et tout membre du soumissionnaire si le soumissionnaire est une coentreprise, ne figure pas sur la liste du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme du Travail.
- 5.2.8.3 Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre du soumissionnaire si le soumissionnaire est une coentreprise, figure sur la " liste d'admissibilité limitée aux soumissions du PCF " au moment de l'attribution du contrat.
- 5.2.8.4 Le Canada aura également le droit de résilier le contrat pour manquement si un entrepreneur, ou tout membre de l'entrepreneur s'il s'agit d'une coentreprise,

- figure sur la liste " PCF admissibilité limitée à soumissionner " pendant la durée du contrat.
- 5.2.8.5 Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante une annexe dûment remplie intitulée Programme des contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation, avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante une annexe dûment remplie intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation, pour chaque membre de la coentreprise.
- 5.2.9 **Plan de participation des Autochtones (PPA) (si applicable, demandées à la clôture des soumissions, obligatoire sur demande)**
- 5.2.9.1 Bien que la soumission d'un PPA soit facultative, le soumissionnaire qui choisit de présenter un PPA pour démontrer son engagement à l'égard de la participation des Autochtones à ses soumissions respectives doit fournir les certifications ci-dessous :
- 5.2.9.2 **Plan de participation des Autochtones (PPA) – Certification des sous-traitants (le cas échéant, demandé à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande) :**
- 5.2.9.2.1 Les soumissionnaires sont priés, s'il y a lieu, d'inclure dans leur soumission un formulaire 8 – Attestation du sous-traitant PPA dûment rempli.
- 5.2.9.3 **Plan de participation autochtone (PPA) – Certification de l'organisation ou du programme partenaire (s'il y a lieu, demandé à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande)**
- 5.2.9.3.1 Les soumissionnaires doivent, s'il y a lieu, joindre à leur soumission le formulaire 9 – Certification de l'organisation ou du programme partenaire PPA.
- 5.2.10 **Ancien fonctionnaire – Attestation de soumission (demandée à la clôture de l'appel d'offres, obligatoire sur demande) :**
- 5.2.10.1 Les soumissionnaires sont priés d'inclure un formulaire 11 - Ancien fonctionnaire - Attestation de soumission dûment rempli avec leur soumission.
- 5.2.11 **Certifications exigées par les instructions uniformisées supplémentaires 2003-1 :**
- 5.2.11.1 Les soumissionnaires doivent présenter les attestations réglementaires requises conformément aux Instructions supplémentaires relatives aux normes - Télécommunications. Les soumissionnaires doivent noter que seuls les tarifs auxquels le soumissionnaire lui-même et ses sous-traitants seront assujettis dans l'exécution des travaux doivent être soumis. Il incombe au soumissionnaire de gérer sa propre relation avec tout sous-traitant qui pourrait être assujetti à des tarifs.

PARTIE 6 EXIGENCES DE SÉCURITÉ, FINANCIÈRES ET AUTRES

6.1 Exigences de sécurité

6.1.1 **Exigences du soumissionnaire en matière de sécurité** : Le Canada exigera que le soumissionnaire recevable le mieux classé, tel que déterminé par le Canada à la suite de l'évaluation des soumissions, se conforment au Programme de sécurité des contrats (PSC), à l'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA) et à l'évaluation de la sécurité des technologies de l'information du fournisseur de services infonuagiques (STI FSI) spécifiées ci-dessous. Si le soumissionnaire le mieux classé ne satisfait pas au PSC, à l'évaluation ICA et à l'évaluation STI du FSI, le Canada peut, mais n'aura aucune obligation de continuer à descendre la liste des soumissionnaires conformes jusqu'à ce qu'un soumissionnaire satisfasse au programme de sécurité des contrats, à l'évaluation ICA et à l'évaluation STI du FSI.

6.1.2 Avant l'attribution d'un contrat, les cotes de sécurité suivantes doivent être respectées; par conséquent, on rappelle aux soumissionnaires de les obtenir rapidement. Tout retard dans l'attribution d'un contrat pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir l'autorisation requise sera à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

6.2 Programme de sécurité des contrats (PSC) :

6.2.1 Pour de plus amples renseignements sur le PSC, consultez l'annexe D – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).

6.2.2 Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité concernant le personnel et les organisations ou sur les clauses de sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada – Canada.ca (tpsgc-pwgsc.gc.ca).

6.2.3 Tout le personnel affecté à la prestation de services SCAO doit détenir une habilitation de sécurité valide au niveau spécifié dans tout contrat relatif à la présente DDP, accordée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne.

6.2.4 Le soumissionnaire doit détenir une cote de sécurité d'organisme valide, tel qu'indiqué à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent.

6.3 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA)

6.3.1 Si demandé après l'évaluation, obligatoire sur demande dans les 5 JTGF :

6.3.2 Le soumissionnaire doit fournir les renseignements précisés à l'annexe G – Formulaire de soumission d'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) au Canada sur demande. ICA est une exigence importante de l'entreprise. Confronté à un environnement de cybermenaces de plus en plus complexe, le Canada s'est engagé à appliquer un processus de sécurité amélioré et des clauses contractuelles à l'acquisition de produits et de services. Le but de l'évaluation ICA est de s'assurer que tous les sous-traitants, produits, équipements, logiciels, micrologiciels et services proposés qui sont achetés ou accessibles par SPC respectent les normes de sécurité et de chaîne d'approvisionnement requises, telles que déterminées par le Canada.

6.3.3 Le Canada évaluera les renseignements soumis par le soumissionnaire conformément à l'annexe G – Renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA). Le soumissionnaire doit atteindre un ISCA à un niveau de risque moyen ou inférieur pour que la soumission soit déclarée recevable. Une évaluation ICA conforme au niveau de risque ci-dessus ne modifiera pas le classement du soumissionnaire. Pour plus de clarté, si le

fournisseur de services infonuagiques du soumissionnaire ne satisfait pas à l'exigence d'évaluation ICA au niveau de risque « moyen » ou faible, le soumissionnaire sera déclaré non conforme.

6.3.4 En soumettant l'annexe G, le soumissionnaire confirme son accord avec les modalités de l'entente de non-divulgence énoncées à l'appendice 1 de l'annexe G – Processus d'évaluation des renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.

6.4 **Processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information s'appliquant aux fournisseurs de services infonuagiques (Processus d'évaluation STI FSI)**

6.4.1 Si demandé après l'évaluation, obligatoire sur demande dans les 5 JTGF :

6.4.2 Les capacités et les lacunes en matière de sécurité du fournisseur de services infonuagiques du soumissionnaire doivent inclure les STI, la sécurité physique des centres de données du FSI, la sécurité du personnel de ses utilisateurs privilégiés, son respect des règlements canadiens sur la protection de la vie privée, ainsi que d'autres domaines.

6.4.3 Le but de ce programme est de permettre au GC de déterminer que les capacités STI et les risques résiduels pour le service infonuagique utilisé par le GC sont satisfaits à un niveau acceptable pour les exigences des contrôles et améliorations de sécurité sélectionnés par le GC, comme indiqué dans l'*ITSG- 33 Gestion des risques de sécurité informatique : une approche du cycle de vie*.

6.4.4 Le fournisseur de services infonuagiques du soumissionnaire, si le Canada le demande au soumissionnaire, doit soumettre un rapport ISO 27001 OU SOC 2 Type II dûment rempli et un ITSM.50.062 Gestion des risques liés à la sécurité infonuagique de niveau 1 (PA LL) dûment rempli pour les services nécessaires pour délivrer le SCAO. Si le Canada détermine que les renseignements requis sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada donnera au soumissionnaire l'occasion de le faire. Sur demande, le soumissionnaire doit également fournir tout autre renseignement requis par l'autorité contractante conformément à la section 1 des instructions uniformisées de SPC.

6.4.5 Le Canada évaluera l'information STI FSI soumise par le soumissionnaire conformément à l'annexe F. Le Canada doit approuver l'évaluation STI FSI à un niveau de risque moyen ou inférieur pour que la soumission soit déclarée recevable. Une évaluation STI FSI conforme au niveau de risque ci-dessus ne modifiera pas le classement du soumissionnaire. Pour plus de clarté, si le fournisseur de services infonuagiques du soumissionnaire ne satisfait pas à l'exigence d'évaluation STI FSI au niveau de risque « moyen » ou inférieur, le soumissionnaire sera déclaré non conforme.

PARTIE 7 LES CLAUSES CONTRACTUELLES RÉSULTANTES

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

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

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

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

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

7.1 Termes définis

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

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

7.1.1.2 **Date de mise en service SCAO:** La date de mise en service SCAO est la date à laquelle l'AE a été fourni par SPC à l'entrepreneur.

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

7.1.1.3.1 Le jour de l'an ;

7.1.1.3.2 Vendredi saint et lundi de Pâques ;

7.1.1.3.3 La fête de Victoria ;

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

7.1.1.3.5 La fête du Canada ;

7.1.1.3.6 1er lundi d'août ; (S'applique à toutes les provinces sauf le Québec) ;

7.1.1.3.7 Fête du travail ;

7.1.1.3.8 Journée nationale de la vérité et de la réconciliation ;

7.1.1.3.9 Le jour de Thanksgiving ;

- 7.1.1.3.10 Le jour du souvenir ;
- 7.1.1.3.11 Le jour de Noël ; et
- 7.1.1.3.12 Boxing Day.

7.2 Exigences

- 7.2.1 "Le présent contrat est conclu entre _____ (" entrepreneur ") et Sa Majesté le Roi, chef du Canada, représentée par le ministre Services publics et Approvisionnement, qui préside Services partagés Canada (le " Canada "), pour la prestation de services de conférence et d'assistance par opérateur.
- 7.2.2 L'entrepreneur s'engage à fournir au client les services de conférence et d'assistance par opérateur décrits dans le contrat, y compris les énoncés des travaux, annexes A, B et C conformément au contrat et aux prix indiqués dans celui-ci. Dans le cadre des travaux, l'entrepreneur doit :
- 7.2.2.1 Fournir un service de conférence audio/Web entièrement géré ;
 - 7.2.2.2 Fournir un service assisté par un opérateur, entièrement géré ;
 - 7.2.2.3 Développer et fournir un accès à un portail de services entièrement géré et sécurisé dans les deux langues officielles du Canada, y compris une formation sur l'utilisation du portail de services ;
 - 7.2.2.4 Fournir un soutien au centre de services ;
 - 7.2.2.5 Fournir les rapports, la documentation et la gestion des services ;
 - 7.2.2.6 fournir des numéros locaux pour une utilisation nationale et internationale ;
 - 7.2.2.7 Obtenir tous les consentements et droits de propriété intellectuelle (y compris les droits de licence) qui peuvent être nécessaires pour fournir le service SCAO ; et
 - 7.2.2.8 Concevoir, fournir, gérer, configurer, soutenir et entretenir tout le matériel, les logiciels et les micrologiciels qu'il utilise pour fournir les services SCAO, afin de répondre à toutes les exigences du contrat. Étant donné que l'entrepreneur fournit un service géré, le Canada reconnaît que l'entrepreneur conserve la propriété (ou est le licencié, selon le cas) de tout le matériel, logiciel et micrologiciel qu'il utilise pour exécuter les travaux.
 - 7.2.2.9 Fournir un tutorat/une formation, à la demande du Canada.
- 7.2.3 L'entrepreneur reconnaît que [à insérer lors de l'attribution du contrat] (**le " soumissionnaire classé au deuxième rang "**) a présenté une soumission en réponse à la DDP sur le SCAO que le Canada a jugée entièrement conforme et classée au deuxième rang selon la méthode d'évaluation de la DDP sur le SCAO. Si le présent contrat est résilié pour manquement à un moment quelconque au cours des 360 jours suivant l'attribution du contrat, le Canada peut, à son entière discrétion, attribuer un nouveau contrat pour le SCAO au soumissionnaire classé au deuxième rang, si ce dernier confirme au Canada qu'il honorera son offre (que cette offre soit ou non arrivée à échéance). En vertu d'un tel nouveau contrat, le soumissionnaire de deuxième rang sera assujéti aux mêmes exigences établies en vertu du présent contrat et devra obtenir l'acceptation de l'état de préparation opérationnelle avant de pouvoir commencer à fournir des services SCAO.

7.3 Clients, partenaires et titulaires de compte

- 7.3.1 **Clients** : SPC est un fournisseur de services partagés au sein du gouvernement du Canada. À tout moment pendant la période du contrat, les « **clients** » de SPC comprennent :

- 7.3.1.1 SPC lui-même ;
- 7.3.1.2 **Partenaires** : institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires et qui sont censées utiliser les services de SPC comme obligatoires dans la légende de <https://service.ssc-spc.gc.ca/fr/apropos/partenaires-clients> ; et
- 7.3.1.3 les autres organisations gouvernementales (AOG) pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre.
- 7.3.2 **Titulaire du compte** : Le terme "**Titulaire de compte**" comprend toute personne qui programme ou accueille une conférence audio/web ou une conférence assistée par un opérateur ou au nom d'un Client pour des services SCAO dans le cadre du présent contrat, que cette personne soit un employé, un consultant, un entrepreneur ou un agent, et a la signification qui lui est donnée à l'Annexe A et à l'appendice 1 de l'annexe A, B et C. Un "Titulaire de compte" spécifique est la personne qui s'inscrit pour obtenir un compte de conférence par le biais du portail de services de l'entrepreneur.
- 7.3.3 **Réorganisation des clients** : L'obligation de l'entrepreneur d'exécuter les travaux ne sera pas affectée par (et aucun frais supplémentaire ne sera payable en raison de) la modification du nom, la réorganisation, la reconfiguration ou la restructuration d'un client ou la migration d'un abonné vers un autre service de courriel. La réorganisation, la reconfiguration et la restructuration du Client comprennent la privatisation du Client, sa fusion avec une autre entité, ou sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une autre entité ou d'autres entités ayant des mandats similaires à ceux du Client original. Dans le cadre de toute forme de réorganisation, le Canada peut désigner un autre ministère ou organisme gouvernemental comme autorité contractante ou autorité technique, selon les besoins, afin de refléter les nouveaux rôles et responsabilités associés à la réorganisation.
- 7.4 **Évolution des services**
- 7.4.1 À la lumière du fait que la technologie et les modèles commerciaux évoluent rapidement, y compris l'extinction et le(s) remplacement(s) des caractéristiques et des fonctions, l'entrepreneur reconnaît que l'intention du Canada est d'offrir des services SCAO robustes, complets et à jour à ses utilisateurs partout dans la période du Contrat.
- 7.4.2 L'entrepreneur accepte d'offrir toutes les mises à niveau, y compris les caractéristiques et les fonctions de remplacement pour celles qui sont caduques, et qu'il offre à tout autre client dans le cadre de sa suite standard de services de conférence audio, Web et assistée par opérateur, sans frais supplémentaires. imputer au Canada. Pour les améliorations aux services SCAO que l'entrepreneur n'offre pas à ses autres clients dans le cadre de sa suite standard de services de conférence audio, Web et assistée par opérateur, les parties peuvent convenir d'ajouter ces améliorations (y compris, mais sans s'y limiter, les nouveaux services de conférence Web négociés au cas par cas et, si les négociations sont conclues avec succès, les améliorations seront documentées par un avenant au contrat formel émis par l'autorité contractante. Ces améliorations peuvent inclure, entre autres, des remises résultant de l'agrégation de certains services, de nouveaux des services de conférence, des services d'accessibilité ou des prix réduits pour une capacité supplémentaire. Lorsque la base de paiement est touchée par des modifications négociées des services SCAO, le Canada peut exiger que l'entrepreneur justifie le prix proposé, tel qu'il est décrit dans l'article **Prix à négocier**.
- 7.4.3 Sous réserve du sous-article 7.4.5, l'entrepreneur est responsable de toutes les améliorations, expansions et mises à niveau qui sont nécessaires pour maintenir des services robustes, complets et à jour pendant la durée du contrat.

- 7.4.4 L'entrepreneur accepte d'aviser le responsable technique des changements suivants qui pourraient avoir une incidence sur les services SCAO pendant la durée du contrat et, à la demande du Canada, de mettre en œuvre des recommandations d'amélioration pour tous les processus et procédures à la suite des changements suivants, au minimum:
- 7.4.4.1 Les changements technologiques, y compris, sans s'y limiter, l'amélioration et l'augmentation technologiques ;
 - 7.4.4.2 Les caractéristiques et fonctions de remplacement pour toutes caractéristiques et fonctions caduques ;
 - 7.4.4.3 Les changements administratifs qui affectent les services SCAO ; et
 - 7.4.4.4 toute autre modification de l'offre commerciale qui affecte les services SCAO.
- 7.4.5 Le Canada reconnaît que l'entrepreneur n'est pas responsable des modifications apportées par l'OEM à l'offre commerciale qui ont une incidence sur les services SCAO, comme la suppression de caractéristiques et de fonctions (c.-à-d. temporisation, fin de vie, fin de soutien) lorsque l'OEM n'offre pas de fonction de remplacement ou fonction. L'entrepreneur accepte d'aviser le responsable technique de tout changement à l'offre commerciale de l'OEM qui pourrait avoir une incidence sur les services SCAO et de travailler en collaboration avec l'OEM et le responsable technique pour maintenir le service SCAO.
- 7.4.6 Pendant la période du contrat, il est possible d'ajouter des ID de catalogue de services (IDCS) au tableau des prix (annexe E) pour les nouvelles fonctions et fonctions de service. Le prix de ces mises à jour de la IDCS sera négocié au cas par cas (conformément à l'article intitulé « Base de paiement ») et, s'il est accepté par le Canada, sera reflété dans une modification au contrat.
- 7.4.7 Par souci de précision, l'entrepreneur ne peut ajouter, améliorer ou supprimer des IDCS sans le consentement écrit préalable du Canada.

7.5 Durée du contrat et options

- 7.5.1 **Période du contrat :** La "**période du contrat**" est la période entière pendant laquelle l'entrepreneur est obligé d'exécuter les travaux, ce qui comprend :
- 7.5.1.1 La période allant de la date d'attribution du contrat, qui est la date à laquelle le contrat est émis tel qu'indiqué à la page 1 du présent contrat jusqu'à la date de mise en service SCAO ;
 - 7.5.1.2 La "**période initiale du contrat**", qui commence à la date de mise en service SCAO et se termine 4 ans plus tard ; et
 - 7.5.1.3 La période pendant laquelle le contrat est prolongé, si le Canada choisit d'exercer les options prévues dans le contrat.
- 7.5.2 **Option de prolongation du contrat :**
- 7.5.2.1 L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat d'un maximum de 6 périodes supplémentaires d'un an, selon les mêmes conditions.
 - 7.5.2.2 L'entrepreneur convient que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées dans l'annexe E – Tableau des prix .
 - 7.5.2.3 Le Canada peut exercer cette option en tout temps en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 30 jours civils avant la date d'expiration du contrat. L'option ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera attestée, à des fins administratives seulement, par une modification au contrat.

7.6 Garantie de revenu minimum et résiliation

- 7.6.1 Dans le présent article, « **Valeur maximale du contrat** » désigne le montant précisé dans la clause « Limitation des dépenses » du contrat; et
- 7.6.2 « **valeur minimale du contrat** » désigne ;
- 7.6.2.1 2 500 000,00 \$ pour chaque année du contrat pendant la période du contrat (y compris les taxes applicables) à compter de la date de mise en service du SCAO pour la partie du contrat liée à la prestation des services de la SAO ; et
 - 7.6.2.2 un minimum de 3 500 licences annuelles audio/Web pour chaque année du contrat pendant la période du contrat (y compris les taxes applicables) commençant à la date de mise en service du SCAO pour la partie du contrat liée à la fourniture des services SAW.
- 7.6.3 L'obligation du Canada en vertu du contrat est de demander des travaux d'un montant correspondant à la valeur minimale du contrat conformément au présent article. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur s'engage à se tenir prêt pendant toute la durée du contrat à exécuter les travaux décrits dans le contrat. Dans le cas où le Canada ne demande pas de travaux d'un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, à compter de la date de mise en service du SCAO, le Canada doit payer à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés. . Tout paiement en vertu du présent article sera effectué à la fin de chaque année contractuelle.
- 7.6.4 Le Canada n'aura aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu du présent si l'ensemble du contrat est résilié :
- 7.6.4.1 Pour manquement ;
 - 7.6.4.2 Par consentement mutuel des parties ;
 - 7.6.4.3 Pour des raisons de commodité à la suite de toute décision ou recommandation d'un tribunal ou d'une cour demandant que le contrat soit annulé, remis en adjudication ou attribué à un autre fournisseur ; ou
 - 7.6.4.4 Par souci de commodité dans les dix JTGF suivant l'attribution du contrat.

7.7 Image de marque

- 7.7.1 Le Canada développera la marque du SCAO, qui peut consister en un nom, un signe, un symbole, un slogan ou tout ce qui peut être utilisé pour identifier et distinguer le SCAO.
- 7.7.2 L'entrepreneur doit mettre en œuvre la marque SCAO comme spécifié par le Canada, notamment en apposant l'identification de la marque :
- 7.7.2.1 Les pages d'atterrissage du portail de service ;
 - 7.7.2.2 Les pages web ;
 - 7.7.2.3 Les interfaces utilisateur graphiques (IUG) basées sur le Web.
 - 7.7.2.4 La documentation ; et
 - 7.7.2.5 Les rapports.
- 7.7.3 L'entrepreneur ne doit pas utiliser sa propre marque, à l'exception des marques ou des logos de produits du commerce utilisés par l'entrepreneur, lorsque l'entrepreneur n'est pas en mesure de retirer la marque ou le logo.
- 7.7.4 Le Canada conservera tous les droits sur la marque SCAO pendant la durée du contrat et après son expiration ou sa résiliation. Sur demande, l'entrepreneur transférera au toutes les

informations exclusives du COAS, les noms de domaine Internet établis pour fournir des services en vertu du présent contrat, à la demande de l'AT, au moins 30 jours civils avant l'expiration ou la résiliation du contrat (ou une date ultérieure convenue par écrit par l'autorité contractante), sans frais pour le Canada.

7.8 Clauses et conditions uniformisées

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

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

7.8.2 **Les conditions générales** : 2035 (2022-12-01), Conditions générales - Complexité supérieure - Services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante. Ces conditions générales sont modifiées comme suit :

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

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

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

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

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

7.8.2.5 L'article 12, Présentation de factures, des CCUA 2035 (2022-12-01) est modifié en incluant ce qui suit :

La facture mensuelle à la fin de chaque trimestre (c.-à-d. juin, septembre, décembre et mars) au cours de l'année contractuelle doit être accompagnée d'un rapport sur le plan de participation des Autochtones rempli et à jour, dans le formulaire de rapport SCAO – Rapport PPA du contrat, qui décrit en détail tous les travaux qui ont été réalisés conformément au PPA en vue de l'exécution du contrat

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

7.8.3.1 4003 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – Logiciel sous licence ;

7.8.3.2 4004 (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires – Services de maintenance et d'assistance pour les logiciels sous licence ;

7.8.3.3 4006 (2010-08-16) Conditions générales supplémentaires ;

7.9 Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs canadiens

7.9.1 Les clauses de sécurité suivantes et la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) de l'annexe D s'appliquent et font partie du contrat.

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

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

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

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

7.9.1.5 L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions du :

7.9.1.5.1 La liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et guide de sécurité (le cas échéant), joints à l'annexe D ;

7.9.1.5.2 Manuel de sécurité des contrats (dernière édition), <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msc-csm/index-fra.html>.

7.10 Habilitation de sécurité et exigences de la DSIC pour les entrepreneurs étrangers

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

7.10.2 L'Autorité canadienne désignée en matière de sécurité (ADS) pour les questions de sécurité industrielle au Canada est le Secteur de la sécurité industrielle (SSI), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), administré par la Direction de la sécurité industrielle internationale (DSII), TPSGC. L'ADS canadienne est le pouvoir de confirmer la conformité de l'entrepreneur aux exigences de sécurité des fournisseurs étrangers. Les exigences de sécurité suivantes s'appliquent à l'entrepreneur étranger destinataire constitué en société ou autorisé à faire des affaires dans un territoire autre que le Canada et à fournir à l'étranger les services énumérés et décrits dans l'entrepreneur subséquent.

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

7.10.3.1 Le sous-traitant bénéficiaire étranger doit fournir la preuve qu'il est constitué en société ou autorisé à faire des affaires dans sa juridiction.

7.10.3.2 L'entrepreneur destinataire étranger ne doit pas commencer les travaux, les services ou l'exécution avant que l'autorité de sécurité désignée (ASD) canadienne ne soit convaincue que toutes les conditions relatives aux exigences de sécurité du contrat ont été respectées. La confirmation de l'ASD canadienne doit être fournie, par écrit, à l'entrepreneur destinataire étranger dans un

formulaire d'attestation, afin de confirmer la conformité et d'autoriser l'exécution des services.

- 7.10.3.3 L'entrepreneur destinataire étranger doit identifier un agent de sécurité contractuel (ASC) autorisé et un agent de sécurité contractuel suppléant (ASCS) (le cas échéant) qui seront responsables de la supervision des exigences de sécurité, telles que définies dans le présent contrat. Cette personne sera nommée par le chef de la direction du sous-traitant bénéficiaire étranger promoteur ou par le haut fonctionnaire clé désigné, défini comme un propriétaire, un dirigeant, un directeur, un cadre ou un partenaire qui occupe une position qui lui permettrait de nuire aux politiques ou aux pratiques de l'organisation dans l'exécution du contrat.
- 7.10.3.4 Le bénéficiaire étranger du contrat ou du contrat de sous-traitance ne doit pas accorder l'accès aux renseignements ou aux actifs PROTÉGÉS DU CANADA, sauf à son personnel, sous réserve des conditions suivantes :
- 7.10.3.4.1 Le personnel a besoin de savoir pour l'exécution du contrat ;
- 7.10.3.4.2 Le personnel a fait l'objet d'une vérification du casier judiciaire, avec des résultats favorables, auprès d'une agence gouvernementale ou d'une organisation du secteur privé reconnue dans son pays, ainsi que d'une vérification des antécédents, validée par l'ASD canadienne ;
- 7.10.3.4.3 L'entrepreneur destinataire étranger doit s'assurer que le personnel donne son consentement pour partager les résultats de la vérification du casier judiciaire et des antécédents avec l'ASD canadien et d'autres représentants du gouvernement canadien, si cela est demandé ; et
- 7.10.3.4.4 Le gouvernement du Canada se réserve le droit de refuser l'accès aux informations/actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA à un entrepreneur destinataire étranger pour un motif valable.
- 7.10.3.5 LES INFORMATIONS ET BIENS PROTÉGÉS DU CANADA fournis ou générés dans le cadre du présent contrat ne doivent pas être fournis à un tiers sous-traitant destinataire étranger à moins que :
- 7.10.3.5.1 Une assurance écrite est obtenue de l'ASD canadienne selon laquelle l'entrepreneur destinataire étranger tiers a été approuvé pour l'accès aux renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA par l'ASD canadienne ; et
- 7.10.3.5.2 le consentement écrit est obtenu de l'ASD Canadienne, si l'entrepreneur destinataire étranger est situé dans un pays tiers.
- 7.10.3.6 L'entrepreneur destinataire étranger NE DOIT PAS retirer les renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA du ou des sites de travail identifiés, et l'entrepreneur destinataire étranger doit s'assurer que son personnel est informé de cette restriction et la respecte.
- 7.10.3.7 L'entrepreneur destinataire étranger ne doit pas utiliser les renseignements/actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA à des fins autres que l'exécution du contrat sans l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue de l'ASD canadienne.
- 7.10.4 **CSD**
- 7.10.4.1 Le sous-traitant destinataire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du contrat, détenir une équivalence à une capacité de sauvegarde de documents (CSD) approuvée au niveau de CANADA PROTÉGÉ A.

- 7.10.5 Tous les renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA, fournis à l'entrepreneur destinataire étranger ou produits par le sous-traitant destinataire étranger, doivent également être protégés comme suit :
- 7.10.5.1 L'entrepreneur destinataire étranger doit immédiatement signaler à l'AVD du Canada tous les cas où il sait ou a des raisons de soupçonner que des renseignements ou des biens PROTÉGÉS PAR LE CANADA en vertu du présent contrat ont été compromis.
 - 7.10.5.2 L'entrepreneur destinataire étranger doit immédiatement signaler à l'ASD canadienne tous les cas où il sait ou a des raisons de soupçonner que des renseignements ou des biens PROTÉGÉS PAR LE CANADA auxquels l'entrepreneur destinataire étranger a eu accès, conformément au présent contrat, ont été perdus ou divulgués à des personnes non autorisées.
 - 7.10.5.3 L'entrepreneur bénéficiaire étranger ne doit pas divulguer de renseignements ou d'actifs PROTÉGÉS DU CANADA à un gouvernement, une personne, une entreprise ou un représentant tiers, sans le consentement écrit préalable du gouvernement du Canada. Ce consentement doit être obtenu par l'intermédiaire de l'ASD canadienne.
 - 7.10.5.4 L'entrepreneur destinataire étranger doit fournir aux renseignements/actifs PROTÉGÉS DU CANADA un degré de protection non moins rigoureux que celui fourni par le gouvernement du Canada, conformément aux politiques nationales, aux lois et aux règlements sur la sécurité nationale et tel que prescrit par l'ASD canadienne.
 - 7.10.5.5 L'entrepreneur destinataire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du présent contrat, s'assurer que le transfert de renseignements ou d'actifs PROTÉGÉS PAR LE CANADA est facilité par l'ASD canadienne.
 - 7.10.5.6 À l'achèvement des travaux, l'entrepreneur destinataire étranger doit retourner au gouvernement du Canada tous les renseignements et actifs PROTÉGÉS DU CANADA fournis ou produits en vertu du présent contrat de sous-traitance, y compris tous les renseignements et actifs PROTÉGÉS DU CANADA communiqués à ses entrepreneurs ou produits par eux.
- 7.10.6 TI**
- 7.10.6.1 L'entrepreneur bénéficiaire étranger NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information (TI) pour traiter, produire ou stocker électroniquement sur un système informatique des renseignements ou des biens PROTÉGÉS PAR LE CANADA avant que l'autorisation de le faire ait été confirmée par l'ASD canadienne.
 - 7.10.6.2 Voir l'annexe D pour les mesures de sécurité requises pour le traitement et l'accès aux informations/actifs protégés par le CANADA.
 - 7.10.6.3 L'entrepreneur bénéficiaire étranger doit s'assurer que toutes les bases de données, y compris les bases de données de sauvegarde utilisées par les organisations pour fournir les services décrits dans l'EDT et contenant des renseignements PROTÉGÉS PAR LE CANADA, liés aux travaux, sont situées au Canada.
 - 7.10.6.4 Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne.

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

7.11 Autorités

7.11.1 Autorité contractante : L'autorité contractante pour le contrat est :

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

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat. Toute modification au contrat, y compris celles fondées sur des demandes verbales ou des instructions de l'autorité contractante, doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux qui dépassent la portée du contrat ou qui dépassent celle-ci en se fondant sur des demandes ou des instructions verbales ou écrites de quiconque autre que l'autorité contractante.

7.11.2 Autorité technique : Le responsable technique du contrat est :

<A insérer lors de l'attribution du contrat>

Nom	
Titre	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Numéro de fax	
Adresse électronique	

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

7.11.3 Représentant de l'entrepreneur :

<A insérer lors de l'attribution du contrat>

Nom	
Titre	
Adresse	

Numéro de téléphone	
Numéro de fax	
Adresse électronique	

7.12 Base de paiement

7.12.1 L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a raisonnablement et correctement engagés dans l'exécution des travaux, conformément à la base de paiement à l'annexe E, jusqu'à concurrence de _____ \$ (*insérer le montant à l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.

7.12.2 **Attribution concurrentielle** : L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à la suite d'un processus concurrentiel. Aucun changement supplémentaire ne sera autorisé pour compenser les erreurs, oublis, méconnaissances ou sous-estimations de l'entrepreneur lors de la soumission du contrat.

7.12.3 **Frais de déplacement et de subsistance** : Le Canada ne paiera pas les frais de déplacement et de subsistance associés à l'exécution des travaux.

7.12.4 **Objet des estimations** : Tous les coûts estimatifs contenus dans le contrat sont inclus uniquement à des fins administratives pour le Canada et ne représentent pas un engagement de la part du Canada d'acheter des biens ou des services pour ces montants. Tout engagement à acheter des quantités ou des valeurs précises de biens ou de services est décrit ailleurs dans le contrat.

7.12.5 Incitatifs – Portail de service

7.12.5.1 L'entrepreneur doit livrer les points de contrôle 1 à 3 du portail des services dans au plus 145 JTGF (l'« intervalle entre les portails de service »). Pour plus de clarté, les 145 JTGF ne comprennent pas le temps que le Canada consacre à l'examen et à l'approbation de chaque point de contrôle du portail de service, mais comprennent le temps que l'entrepreneur consacre à apporter des révisions à un point de contrôle du portail de service à la demande du Canada.

7.12.5.2 Si l'entrepreneur réduit l'intervalle du portail de service par tranches de 5 JTGF et jusqu'à 20 JTGF, le Canada versera à l'entrepreneur un incitatif conformément aux dispositions du contrat si :

7.12.5.2.1 Une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat;

7.12.5.2.2 tous ces documents ont été vérifiés par le Canada; et

7.12.5.2.3 que les travaux effectués ont été acceptés par le Canada.

7.12.5.3 L'incitatif sera un pourcentage du coût total des points de contrôle 1 à 3 du Portail des services, comme suit :

7.12.5.3.1 2 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 5 JTGF (c.-à-d. 140 JTGF);

7.12.5.3.2 4 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 10 JTGF (c.-à-d. 135 JTGF);

7.12.5.3.3 6 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 15 JTGF (c.-à-d. 130 JTGF);

7.12.5.3.4 8 % pour réduire l'intervalle du portail de service de 20 JTGF (c.-à-d. 125 JTGF);

7.12.6 Paiement mensuel : SAO

7.12.6.1 Le Canada paiera l'entrepreneur mensuellement pour le SAO en fonction des prix par minute, par conférence et par heure pour les conférences d'urgence énoncées à l'annexe E, consommées au cours du mois précédent couvertes par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

7.12.6.1.1 Une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat ;

7.12.6.1.2 Tous ces documents ont été vérifiés par le Canada ; et

7.12.6.1.3 les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.

7.12.7 Paiement d'étape – Assujéti à une retenue – Points de contrôle 1, 2 et 3 du Portail de service

7.12.7.1 Le Canada effectuera des paiements d'étape pour les points de contrôle du Portail des services (1-3) conformément au tableau des jalons de l'état de préparation opérationnelle du SCAO à l'annexe A et aux dispositions du contrat, jusqu'à concurrence de 88 % du montant demandé par point de contrôle du Portail des services et approuvé par le Canada si :

7.12.7.1.1 Une facture exacte et complète, comprenant une ligne distincte indiquant le montant de la retenue, et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat ;

7.12.7.1.2 Tous ces documents ont été vérifiés par l'autorité technique;

7.12.7.1.3 Que les travaux exécutés ont été acceptés par l'autorité technique.

7.12.7.2 Le solde du montant payable sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat à l'achèvement et à l'acceptation du point de contrôle 3 du Portail des services par le Canada et une demande finale de paiement est soumise par l'entrepreneur.

7.12.8 Paiement anticipé :

7.12.8.1 À la date de mise en service du SCAO et à chaque anniversaire pendant la durée du contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur le nombre de licences annuelles d'utilisateurs audio/Web actifs et les coûts de licence supplémentaires pour les licences annuelles Conférence Web libre-service, si ;

7.12.8.1.1 une facture exacte et complète et tout autre document requis par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat et tous ces documents ont été vérifiés par le Canada, et ;

7.12.8.1.2 Le nombre de licences annuelles Audio/Web d'Utilisateur Actif et de Conférence Web libre-service facturées est conforme au nombre d'Utilisateurs Actifs identifiés par le SPC tel que décrit dans le cahier des charges (Annexe B).

7.12.9 Modifier le tableau des prix

7.12.9.1 Les prix indiqués à l'annexe E – Tableau des prix représentent les prix unitaires fermes pour chaque IDCSS pour la durée du contrat, y compris les années d'option. L'entrepreneur ne peut augmenter le prix d'une IDCSS, mais il peut, en

tout temps, réduire le prix d'une IDCS en envoyant un avis écrit à l'autorité contractante, qui publiera une modification.

- 7.12.9.2 Tout rajustement de prix en vertu du présent article entrera en vigueur dès la réception par le Canada de l'avis écrit de l'entrepreneur, à moins que l'entrepreneur ne précise que le rajustement de prix entrera en vigueur le premier jour de son prochain cycle de facturation.

7.12.10 **Prix à négocier**

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

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

- 7.12.11.1 L'entrepreneur doit coopérer pleinement avec le Canada pendant la conduite de toute vérification en donnant au Canada l'accès à tous les dossiers et systèmes que le Canada juge nécessaires pour s'assurer que tous les crédits ont été crédités au Canada avec exactitude dans les factures de l'entrepreneur.
- 7.12.11.2 Si la vérification démontre que le prix des services SCAO est supérieur au prix des services similaires pour d'autres clients avant et/ou après le paiement, l'entrepreneur convient que les factures futures seront ajustées par le Canada conformément aux résultats de la vérification. Il est également convenu que si le contrat est toujours en vigueur au moment de la vérification, le prix ou le taux sera abaissé conformément au résultat de la vérification.
- 7.12.11.3 Si, à la suite d'une vérification, le Canada détermine que les registres ou les systèmes de l'entrepreneur pour identifier, calculer ou enregistrer les crédits sont inadéquats, l'entrepreneur doit mettre en œuvre toute mesure supplémentaire requise par l'autorité contractante.

7.13 Recours et crédits de service

7.13.1 Les droits et recours du Canada ne sont pas limités :

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

7.13.2 **Les crédits de service s'appliquent pendant toute la durée du contrat :** Les parties conviennent que les recours et les crédits de service s'appliquent pendant toute la durée du contrat, y compris pendant la mise en œuvre.

7.13.3 **Les crédits de service représentent des dommages-intérêts liquidés :** Les parties conviennent que les crédits de service constituent des dommages-intérêts liquidés et représentent leur meilleure estimation préalable de la perte subie par le Canada en cas de défaillance applicable. Aucun crédit n'est destiné à être, ni ne sera interprété comme, une pénalité.

7.13.4 Calcul des crédits de service

7.13.4.1 L'entrepreneur doit calculer les crédits de service pour la durée du contrat comme suit :

7.13.4.1.1 Au cours de la phase de préparation opérationnelle en fonction de l'exécution des travaux par l'entrepreneur par rapport aux intervalles des jalons dans la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle. Et

7.13.4.1.2 au cours de la phase de gestion des services en fonction de l'exécution des travaux par l'entrepreneur par rapport aux objectifs de niveau de service pour le mois précédent, à compter du premier jour de chaque cycle de facturation et jusqu'au dernier jour de ce cycle de facturation.

7.13.5 Paiement des crédits de service :

7.13.5.1 L'entrepreneur convient de payer les crédits de service du Canada conformément au présent article 7.13.

7.13.5.2 Pour percevoir les crédits de service, le Canada a le droit de retenir, de retenir, de déduire ou de compenser toute somme que le Canada doit à l'entrepreneur de temps à autre. Lorsque des montants sont dus au Canada en ce qui concerne les crédits de service, le Canada se réserve le droit d'exiger un paiement :

7.13.5.2.1 Par le biais d'un crédit sur le prix payable en vertu du présent contrat ; ou

7.13.5.2.2 Par le biais d'un crédit sur le prix à payer en vertu d'un autre contrat entre les parties.

7.13.5.3 Pour tout mois donné, le Canada accepte d'abord d'épuiser les crédits de service sur le prix payable en vertu du présent contrat en vertu de 7.13.4.2.1, avant d'exercer ses droits en vertu de 7.13.4.2.2.

7.13.5.4 L'entrepreneur doit convertir les crédits de service en dollars canadiens en utilisant le taux de change établi par la Banque du Canada au début du mois pour le pays et le mois où les crédits de service ont été engagés.

7.13.6 Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle :

Tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle

Chaque intervalle des jalons de la colonne C pour le jalon correspondant de la colonne A du tableau 1 ne comprend pas le temps que le Canada passe à examiner et à approuver

chaque jalon de la colonne A. mais comprend tout temps consacré par l'entrepreneur à apporter des révisions à un jalon dans la colonne A à la demande du Canada.

Tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle			
<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>
<u>Jalons</u>	<u>Start</u>	<u>Intervalle des jalons (JTGF)</u>	<u>Crédits de service</u>
<u>Point de contrôle 1 du portail de service</u>	<u>Réunion de lancement du projet = jour zéro</u>	<u>40</u>	<u>30 000 \$ à 41 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 42 JTGF</u>
<u>Point de contrôle 2 du portail de service</u>	<u>Acceptation du point de contrôle 1 du Portail des services par le Canada = jour zéro</u>	<u>45</u>	<u>30 000 \$ à 46 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 47 JTGF</u>
<u>Point de contrôle 3 du portail de service</u>	<u>Acceptation du point de contrôle 2 du Portail des services par le Canada = jour zéro</u>	<u>55</u>	<u>30 000 \$ à 56 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 57 JTGF</u>
<u>EA&S Point de contrôle 1</u>	<u>Réunion de lancement du projet = jour zéro</u>	<u>40</u>	<u>25 000 \$ à 41 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 42 JTGF</u>
<u>Services de conférence Point de contrôle 1</u>	<u>Réunion de lancement du projet</u>	<u>100</u>	<u>2 500 \$ à 101 JTGF et pour chaque JTGF par la suite</u>
<u>Services de conférence en service</u>	<u>Acceptation du point de contrôle 1 par le Canada = jour zéro</u>	<u>40</u>	<u>2 500 \$ à 41 JTGF et pour chaque JTGF par la suite</u>
<u>Portail de service en service</u>	<u>Point de contrôle 3 du Portail des services et acceptation en service des EA&S par le Canada = jour zéro</u>	<u>1</u>	<u>5 000 \$ à 2 JTGF + 2 000 \$ par JTGF ou partie de celle-ci à partir de 3 JTGF</u>

7.13.7 **Crédits de service pour les point de contrôle du Portail en service :**

7.13.7.1 Si l'entrepreneur ne livre pas chacun des points de contrôle du Portail des services (1-3) conformément aux intervalles des jalons dans la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit fournir au

Canada un crédit de service tel qu'indiqué à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le point de contrôle du portail de service soit livré au Canada.

7.13.7.2 Par exemple, l'intervalle entre les jalons du portail de service 1 est de 40 DTG.

- d. S'il faut à l'entrepreneur 41 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 du Portail des services au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans changement, le crédit de service total est de 30 000 \$.
- e. S'il faut à l'entrepreneur 35 JTGF de livrer le point de contrôle 1 du Portail des services au Canada et 5 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (40 JTGF au total), aucun crédit de service n'est appliqué.
- f. S'il faut à l'entrepreneur 45 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 du Portail des services au Canada et à 1,5 JTGF supplémentaire pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada, le crédit de service total est de 42 000 \$ (30 000 \$ plus 5,5 JTGF à 2 000 \$ chacun).

7.13.8 Crédits de service pour EA&S Point de contrôle 1

7.13.8.1 Si l'entrepreneur ne livre pas l'EA&S au point de contrôle 1 conformément aux intervalles des jalons de la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service tel qu'indiqué à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le point de contrôle 1 de l'EA&S soit livré au Canada.

7.13.8.2 Par exemple, l'intervalle entre les jalons pour le point de contrôle 1 de l'EA&S est de 40 JTGF.

7.13.8.2.1 S'il faut à l'entrepreneur 41 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 de l'EA&S au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans changement, le crédit de service total est de 25 000 \$.

7.13.8.2.2 S'il faut à l'entrepreneur 35 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 de l'EA&S au Canada et 3,5 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (38,5 JTGF au total), aucun crédit de service n'est appliqué.

7.13.8.2.3 S'il faut à l'entrepreneur 35 JTGF pour livrer le point de contrôle 1 de l'EA&S au Canada et 7 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (42 JTGF au total), le crédit de service total est de 27 000 \$ (25 000 \$ plus 1 JTGF à 2 000 \$).

7.13.9 Crédits de service pour les services de conférence Point de contrôle 1 et portail de service en service

7.13.9.1 Si l'entrepreneur ne livre pas le point de contrôle 1 des services de conférence conformément aux intervalles de fin de module de la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service tel qu'indiqué à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le point de contrôle 1 des services de conférence soit livré au Canada.

7.13.9.2 Par exemple, l'intervalle entre les jalons pour le point de contrôle 1 des services de conférence est de 100 JTGF.

7.13.9.2.1 S'il faut à l'entrepreneur 101 JTGF de livrer le point de contrôle 1 des services de conférence au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans changement, le crédit de service total est de 2500 \$.

- 7.13.9.2.2 S'il faut à l'entrepreneur 90 JTGF de livrer le point de contrôle 1 des services de conférence au Canada et à 10 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (100 JTGF au total), aucun crédit de service n'est appliqué.
- 7.13.9.2.3 S'il faut que l'entrepreneur 90 JTGF fournisse le point de contrôle 1 des services de conférence au Canada et 15 JTGF supplémentaires pour que l'entrepreneur apporte les changements demandés par le Canada (105 JTGF au total), le crédit de service total est de 12 500 \$ (2 500 \$ plus 4 JTGF à 2 500 \$).
- 7.13.9.3 Si l'entrepreneur ne fournit pas le Portail de service en service conformément aux intervalles des jalons de la colonne C du tableau 1 : Crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, Le contrat doit fournir au Canada un crédit de service tel que précisé à la colonne D du tableau 1 jusqu'à ce que le Portail de service en service soit livré au Canada.
- 7.13.9.4 Par exemple, l'intervalle entre les jalons pour la mise en service du portail de service est de 1 JTGF.
- 7.13.9.4.1 S'il faut à l'entrepreneur 2 JTGF pour livrer le portail de services en service au Canada et qu'il est accepté par le Canada sans aucun changement, alors le crédit de service total est de 5 000 \$.
- 7.13.9.4.2 S'il faut que l'entrepreneur 1 JTGF fournisse le portail de services en service au Canada, aucun crédit de service n'est appliqué.
- 7.13.9.4.3 S'il faut à l'entrepreneur 7 JTGF pour livrer le portail de services en service au Canada, le crédit de service total est de 15 000 \$ (5 000 \$ plus 5 JTGF à 2 000 \$ chacun).
- 7.13.10 Mesures correctives :**
- 7.13.10.1 Lors de la deuxième période de crédits de service pour la phase de préparation opérationnelle, l'entrepreneur doit préparer un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la répétition du problème. L'entrepreneur disposera de 5 JTGF dès que l'autorité contractante l'aura avisé qu'elle doit remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF à compter de la date de l'avis de l'autorité contractante de corriger le problème sous-jacent.
- 7.13.11 Crédits de service pour la phase de gestion des services**
- 7.13.11.1 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour la disponibilité du service du SAO**
- 7.13.11.1.1 À compter de la date de mise en service du SCAO, si l'entrepreneur ne respecte pas les exigences du ONS-A-SAO conformément à l'Énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada comme suit :
- 7.13.11.1.1.1 La première occurrence au cours d'une période mobile de 12 mois est de 5000 \$;
- 7.13.11.1.1.2 La seconde occurrence au cours d'une période mobile de 12 mois est de 10 000 \$; et
- 7.13.11.1.1.3 la troisième occurrence et suivantes au cours d'une période continue de 12 mois est de 15 000 \$.

7.13.11.2 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour la disponibilité du niveau de service du service SAW

7.13.11.2.1 À compter de la date de mise en service du COAS, si l'entrepreneur ne respecte pas le ONS-A-SAW conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada comme suit :

7.13.11.2.1.1 La première occurrence au cours d'une période de 12 mois consécutifs est de 5 000 \$;

7.13.11.2.1.2 La deuxième occurrence au cours d'une période de 12 mois consécutifs est de 10 000 \$; et

7.13.11.2.1.3 la troisième occurrence et suivantes au cours de toute période continue de 12 mois est de 15 000 \$.

7.13.11.3 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour le temps maximal de restauration du portail de services (ONS-MTR-SP)

7.13.11.3.1 À compter de la date de mise en service du COAS, si l'entrepreneur ne respecte pas le ONS-MTR-SP conformément à l'énoncé des travaux, annexe A, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service au Canada de 10 000 \$. Pour chaque tranche supplémentaire de 30,0 minutes d'interruption du portail de service, l'entrepreneur doit fournir au Canada un crédit de service supplémentaire de 1 000 \$.

7.13.11.3.2 Si l'entrepreneur ne respecte pas le ONS-MTR-SP trois fois ou plus au cours d'une période continue de 12 mois, le crédit de service payable au Canada pour la troisième et chaque occurrence subséquente au cours de la même période de 12 mois doublera automatiquement.

7.13.11.4 Non-respect de l'objectif de niveau de service pour l'exactitude, le calendrier et le format de facturation détaillés FEDF (ONS-BA)

7.13.11.4.1 Si des crédits de service pour la phase de gestion des services sont engagés en vertu du présent article pendant deux mois consécutifs ou pendant trois mois au cours d'une période mobile de 12 mois, l'entrepreneur doit préparer un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la récurrence du problème. L'entrepreneur disposera de 5 JTGF dès que l'autorité contractante l'aura avisé qu'elle doit remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF à compter de la date de l'avis de l'autorité contractante de corriger le problème sous-jacent.

7.13.12 Mesures correctives :

7.13.12.1 Si des crédits de service pour la phase de gestion des services sont engagés en vertu du présent article pendant deux mois consécutifs ou pendant trois mois au cours d'une période mobile de 12 mois, l'entrepreneur doit préparer un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il mettra en œuvre ou les mesures qu'il prendra pour éliminer la récurrence du problème. L'entrepreneur disposera de 5 JTGF dès que l'autorité contractante l'aura avisé qu'elle doit remettre le plan d'action à l'autorité contractante et de 20 JTGF à compter de la date de l'avis de l'autorité contractante de corriger le problème sous-jacent.

7.13.13 Résiliation pour non-respect des objectifs de niveau de service

7.13.13.1 En plus de tous les autres droits qu'il a en vertu du contrat, le Canada peut résilier le contrat pour manquement conformément aux conditions générales (sauf qu'il

n'y aura aucune possibilité de remédier), si au cours d'une période continue de 12 mois, il y a deux mois au cours desquels le montant total des crédits de service pour ce cycle de facturation mensuel aurait été de 25 % ou plus du montant qui aurait été payable à l'entrepreneur pour ce mois (taxes applicables non comprises) pour tous les services si aucun Les crédits de service s'étaient accumulés.

7.14 Limitation des dépenses

- 7.14.1 La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser le montant indiqué à la page 1 du contrat. En ce qui concerne le montant indiqué à la page 1 du contrat, les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont incluses, le cas échéant. Tout engagement à acheter des quantités ou des valeurs spécifiques de biens ou de services est décrit ailleurs dans le contrat.
- 7.14.2 Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux résultant de changements de conception, de modifications ou d'interprétations des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur à moins que ces changements de conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant leur incorporation aux travaux. L'entrepreneur ne doit pas exécuter de travaux ou fournir de services qui entraîneraient un dépassement de la responsabilité totale du Canada avant d'avoir obtenu l'approbation écrite de l'autorité contractante.
- 7.14.3 L'entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit du caractère adéquat de cette somme lorsque :
- 7.14.3.1 Elle est engagée à 75 %, ou
 - 7.14.3.2 4 mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - 7.14.3.3 dès que l'entrepreneur estime que les fonds prévus au contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,
- Selon la première éventualité.
- 7.14.4 Si l'avis concerne des fonds contractuels insuffisants, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante une estimation écrite des fonds supplémentaires requis. Le fait de fournir cette information n'augmente pas la responsabilité du Canada.

7.15 Facturation

- 7.15.1 Toute facture soumise par l'entrepreneur qui ne satisfait pas à toutes les exigences de facturation, y compris le FEDF, dans le contrat ne sera pas payée par le Canada.
- 7.15.2 Toutes les factures pour les points de contrôle du Portail des services doivent être soumises conformément à l'article sur la base de paiement et aux dispositions relatives à la facturation du contrat. Par souci de clarté, un FEDF est également requis.
- 7.15.3 Toutes les factures pour les services SAW doivent être soumises conformément à l'article sur la base de paiement et aux dispositions relatives à la facturation du contrat. Par souci de clarté, un FEDF est également requis.
- 7.15.4 Aux fins de la facturation mensuelle, le client « SPC » désigne SPC en tant que ministère, et les partenaires (SPC et les partenaires sont facturés ensemble directement à SPC). Les AOG sont facturés séparément.
- 7.15.5 L'entrepreneur doit présenter des factures récapitulatives mensuelles des AOG et des factures récapitulatives de SPC conformément aux renseignements requis dans les conditions générales et dans l'énoncé des travaux, annexe A.

- 7.15.6 La facture de l'entrepreneur doit être soumise dans le formulaire de l'entrepreneur, qui doit inclure l'en-tête ou le logo officiel de l'entrepreneur et le numéro du contrat.
- 7.15.7 Les frais de service mensuels de l'entrepreneur sur le FEDF mensuel doivent inclure tous les frais (p. ex., les services SAW, les services SAO, les crédits de service, les paiements d'étape, les coûts de DM, etc.) et doivent correspondre au total des éléments suivants :
- 7.15.7.1 Factures récapitulatives des AOG; et
 - 7.15.7.2 factures récapitulatives de SPC.
- 7.15.8 En soumettant les factures, l'entrepreneur certifie que les services ont été fournis et que tous les frais sont conformes à la disposition relative à la base de paiement du contrat, à l'annexe A, B, C et annexe E - tableau des prix, aux demandes de modification(s), retenues et des crédits de service, le cas échéant, y compris les frais pour les travaux effectués par les sous-traitants.
- 7.15.9 L'entrepreneur doit fournir des factures couvrant les services fournis à partir du premier jour du mois civil jusqu'au dernier jour du mois civil (la « période de facturation »). Les factures doivent inclure tous les frais pour cette période de facturation et doivent inclure une ligne distincte pour chacun des éléments suivants, le cas échéant :
- 7.15.9.1 Solde précédent ;
 - 7.15.9.2 Montant précédent rejeté par SPC ;
 - 7.15.9.3 Les paiements effectués ;
 - 7.15.9.4 Montant faisant l'objet d'un retard de paiement ;
 - 7.15.9.5 Frais de retard de paiement ;
 - 7.15.9.6 Solde impayé ;
 - 7.15.9.7 Frais de service mensuels totaux ;
 - 7.15.9.8 Total des frais de produit pour SAW ;
 - 7.15.9.9 Total des frais de produit pour SAO ;
 - 7.15.9.10 Nombre total de demandes de modification ;
 - 7.15.9.11 Crédits de service par objectif de niveau de service ;
 - 7.15.9.12 Total des frais de dossier de rapport de rejet du mois précédent ;
 - 7.15.9.13 Autres frais et crédits (y compris les paiements d'étape pour le portail de services);
 - 7.15.9.14 Les taxes, par type ;
 - 7.15.9.15 Solde dû ;
 - 7.15.9.16 Dépenses contractuelles à ce jour.
- 7.15.10 Sauf demande contraire de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit facturer directement chaque AOG en fonction du profil d'utilisateur de l'abonné.
- 7.15.11 Sauf demande contraire de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit facturer SPC pour tous les partenaires et SPC lui-même directement en fonction du profil d'utilisateur de l'abonné.
- 7.15.12 L'entrepreneur doit fournir une copie électronique de toutes les factures récapitulatives (c.-à-d. par AOG et SPC, y compris les partenaires) en format de document portable (PDF) téléchargées dans le Système de gestion des documents (SGD) et envoyées par courriel à l'adresse de courriel de facturation de chaque client. Si l'adresse courriel de facturation n'est pas disponible, une copie papier doit être envoyée à l'adresse de facturation du client.

- 7.15.13 En plus de la facture récapitulative mensuelle, l'entrepreneur doit soumettre un fichier de facturation électronique conformément à l'appendice 2 des annexes A, B et C - Format du fichier de facturation électronique détaillée (FEDF).
- 7.15.14 L'entrepreneur doit reconnaître que le FEDF mensuel sera validé automatiquement via une application SSC pour la période de facturation concernée. Les frais doivent correspondre à ceux de l'annexe E - Tableau de tarification, y compris les demandes de modification, le cas échéant, ou les éléments de ligne pourraient être rejetés. Le FEDF doit également inclure les crédits de service, retenues et toutes les demandes de modification approuvées avec des tarifs négociés. Si une charge est rejetée, SPC informera l'entrepreneur de la raison du rejet, et SPC créera un dossier et/ou un rapport en son nom et celui de ses clients qui sera renvoyé à l'entrepreneur pour correction dans la facturation du mois suivant. Les clients de SPC et les AOG paieront les montants totaux des factures sommaires à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit effectuer les ajustements de facturation sur les factures FEDF et récapitulatives mensuelles du mois suivant pour que les fichiers de facturation soient considérés comme exacts à 100 %.
- 7.15.15 L'entrepreneur doit fournir une ressource technique désignée pour la facturation, disponible pour aider le responsable technique à faire le rapprochement mensuel de toutes les exceptions, erreurs ou crédits de facturation, sans frais pour le Canada.
- 7.15.16 L'entrepreneur doit fournir une matrice d'escalade de la facturation, dans les 20 JTGF de l'attribution du contrat, avec les noms du personnel pour un minimum de 4 niveaux d'escalade (du niveau d'escalade 1 au niveau d'escalade 4 comme le personnel le plus haut placé, avec les niveaux d'autorité correspondants dans les organisations de l'entrepreneur et du SPC, comme dans l'exemple ci-dessous :

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

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

7.16 Procédures d'acceptation pour le portail de services et l'EA&S

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

- 7.16.2 **Acceptation des travaux** : Les travaux de l'entrepreneur ne sont considérés comme achevés qu'après avoir reçu l'acceptation formelle et écrite du responsable technique.
- 7.16.3 **Délai pour le processus d'examen et d'acceptation du Canada** : L'entrepreneur doit demander et obtenir l'acceptation ou l'acceptation conditionnelle du Canada pour tous les produits livrables tels que résumés dans le tableau intitulé Produits livrables du projet de l'énoncé des travaux, l'annexe A, Section 5 - État de préparation opérationnelle, et conformément aux délais de livraison. L'entrepreneur doit prévoir du temps pour le processus d'examen et d'acceptation du Canada, y compris toute réunion, dans les délais de livraison des travaux précisés dans le contrat.
- 7.16.4 **Réunions** : Le Canada peut demander des réunions avec l'entrepreneur pendant sa période d'examen, et l'entrepreneur peut demander des réunions avec le Canada après avoir reçu l'avis du Canada concernant les lacunes. Le Canada rencontrera l'entrepreneur dans les 2 JTGF suivant la demande de l'entrepreneur après le rejet d'un produit livrable par le Canada. L'entrepreneur doit rencontrer le Canada dans les 2 JTGF suivant la demande du Canada.
- 7.16.4.1 Par exemple, si l'entrepreneur est tenu de fournir la conception du service pour le portail de services dans les 40 JTGF suivant l'attribution du contrat, il doit tenir compte de l'examen de ce produit livrable par le Canada, et de toute réunion subséquente qui pourrait être nécessaire s'il y a des lacunes, dans ce calendrier.
- 7.16.5 **Aucun délai supplémentaire pour corriger les déficiences** : Le Canada n'est pas tenu d'accorder un délai supplémentaire à l'entrepreneur si le Canada détermine que les travaux de l'entrepreneur sont déficients et que le Canada ne les accepte pas.
- 7.16.6 **Formulaire d'acceptation** : Dans les 10 JTGF suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit élaborer un formulaire d'acceptation qui sera utilisé pour obtenir l'acceptation écrite du Canada pour les travaux de l'entrepreneur nécessitant une acceptation. Le formulaire d'acceptation doit, au minimum, inclure des champs et/ou des tableaux pour :
- 7.16.6.1 Suivi d'itérations ;
- 7.16.6.2 Une description du produit livrable du projet ;
- 7.16.6.3 La date d'achèvement requise pour le produit livrable conformément à la version approuvée du plan de mise en œuvre et du plan de mise en œuvre ;
- 7.16.6.4 La date à laquelle le produit livrable est soumis au Canada pour examen et acceptation ;
- 7.16.6.5 Le nom, la date et la signature du chef de projet de l'entrepreneur qui a examiné et approuvé la qualité et l'exhaustivité des travaux soumis pour acceptation ;
- 7.16.6.6 Des cases à cocher permettant au Canada d'indiquer l'acceptation ou le rejet de l'œuvre soumise à l'acceptation ;
- 7.16.6.7 Canada pour saisir le motif du rejet de l'œuvre soumise à l'acceptation ;
- 7.16.6.8 Le nom, la date et la signature de l'autorité technique du Canada ou de son délégué ;
- 7.16.6.9 La date à laquelle le Canada répond par l'acceptation ou le refus de l'œuvre soumise pour acceptation ;
- 7.16.6.10 La date à laquelle le Canada rencontre l'entrepreneur (à la demande de ce dernier) pour examiner les travaux soumis pour acceptation ; et
- 7.16.6.11 Le nombre de JTGF pour lesquels le délai de livraison des travaux soumis pour acceptation est prolongé en raison du retard du Canada (au-delà du nombre spécifié de JTGF) dans son examen, ou du retard (au-delà du nombre spécifié de

JTGF) dans la rencontre avec l'entrepreneur pour discuter des préoccupations relatives à un produit livrable.

- 7.16.7 **Prolongations** : Le Canada peut, à sa seule discrétion, convenir par écrit de prolonger les délais de livraison d'un produit livrable, et ainsi prolonger la date à laquelle l'entrepreneur doit obtenir l'acceptation du Canada, pour tout aspect du travail associé au produit livrable. Toutefois, une telle prolongation individuelle ne prolonge pas, en soi, la date limite pour tout autre produit livrable. Si le Canada accorde une prolongation pour un produit livrable particulier, la prolongation ne s'appliquera qu'à ce produit livrable et non à un autre produit livrable. Pour les produits livrables pour lesquels une prolongation a été accordée, l'entrepreneur doit obtenir l'acceptation du Canada avant la date limite prolongée approuvée par le Canada pour chaque produit livrable.
- 7.16.8 **Prolongations relatives à l'EA&S** : En ce qui concerne les délais de livraison associés à l'évaluation et à l'autorisation de la sécurité (EA&S), tout retard (c.-à-d. au-delà de 5 JTGF) dans l'examen et la réponse du Canada aux produits livrables du point de contrôle 1 repoussera automatiquement la date d'achèvement du point de contrôle 2. Tout retard dans l'examen et la réponse du Canada aux livrables du point de contrôle 2 repoussera de la même façon la date de mise en service de l'EA&S.
- 7.16.9 **Processus d'escalade d'approbation** :
- 7.16.9.1 L'entrepreneur doit travailler en collaboration avec le SPC afin de se conformer à chaque exigence de sécurité pour l'achèvement du processus EA&S.
- 7.16.9.2 L'entrepreneur doit travailler avec le SPC pour résoudre tous les problèmes et questions rapidement et efficacement, par des temps de réponse et de résolution rapides.
- 7.16.9.3 L'entrepreneur doit immédiatement transmettre la résolution des problèmes et des questions à une autorité supérieure si le problème n'est pas résolu et que l'escalade est demandée par le représentant du SPC qui évalue les exigences de sécurité.
- 7.16.9.4 L'entrepreneur doit inclure dans sa matrice d'escalade opérationnelle et de gestion le personnel, et doit inclure un minimum de 4 niveaux d'escalade (du niveau d'escalade 1 au niveau d'escalade 4 comme le personnel le plus haut placé, avec les niveaux d'autorité correspondants dans les organisations de l'entrepreneur et du SPC, comme dans l'échantillon ci-dessous.
- 7.16.9.5 Au cours de la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur les contacts d'escalade du SPC et leurs suppléants, comme dans l'exemple ci-dessous.

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

- 7.16.9.6 Dans un délai de 15 JTGF à compter de l'attribution du contrat, et chaque fois que les procédures de signalement et d'escalade des incidents sont mises à jour, l'entrepreneur doit aviser l'autorité technique et télécharger une copie du document dans le système de gestion des documents. Cette procédure doit être conforme aux obligations de l'entrepreneur en vertu du contrat et doit être approuvée par le responsable technique.
- 7.16.9.7 L'entrepreneur doit informer le SPC des problèmes conformément aux matrices d'escalade opérationnelles et de gestion.
- 7.16.9.8 L'entrepreneur doit changer le niveau d'escalade des problèmes dans l'heure qui suit une demande du SPC.
- 7.16.9.9 L'entrepreneur doit automatiquement fournir des informations d'escalade par courriel au contact d'escalade spécifié par SPC dans la matrice d'escalade jusqu'à ce que le problème soit résolu.
- 7.16.10 Acceptation des livrables de l'EA&S :**
- 7.16.10.1 L'entrepreneur doit soumettre tous les produits livrables pour les travaux au responsable technique par courriel, et en informer également le responsable du contrat par courriel.
- 7.16.10.2 Le processus d'acceptation du Canada commencera à partir de la date et de l'heure de réception par l'autorité contractante du courriel contenant :
- 7.16.10.2.1 Le formulaire d'acceptation du produit livrable ; et
- 7.16.10.2.2 livrable dans un format spécifié par le Canada ;
- 7.16.10.3 Le Canada fournira une réponse écrite à l'entrepreneur dans un délai de 5 JTGF qui indiquera soit l'acceptation des travaux, soit la description des lacunes que l'entrepreneur devra corriger afin d'obtenir l'acceptation du Canada.
- 7.16.10.4 Si le Canada ne fournit pas de réponse écrite dans un délai de 5 JTGF, ou si le Canada est incapable de rencontrer l'entrepreneur dans un délai de 2 JTGF à la suite d'une demande d'examen d'un produit livrable, le délai de livraison requis de l'entrepreneur précisé dans le contrat sera automatiquement prolongé du même nombre de JTGF que le Canada a retardé sa réponse au-delà des 5 JTGF, ou a retardé la rencontre avec l'entrepreneur au-delà de 2 JTGF.
- 7.16.11 Acceptation du portail de services opérationnel :**
- 7.16.11.1 Un formulaire d'acceptation doit être reçu par l'AT pour les livrables des points de contrôle 1, 2 et 3 du portail de services et du portail de services en service. L'AT peut fournir une approbation, une approbation provisoire (avec des lacunes et des dates de correction) ou rejeter l'approbation (avec des lacunes). Si le Canada n'approuve pas, l'entrepreneur doit remédier à la lacune sans frais dans les délais de correction au Canada dès que possible et aviser le Canada par écrit une fois que les lacunes sont corrigées et émettre à nouveau le formulaire d'acceptation, après quoi le Canada aura le droit de réinspecter les travaux.
- 7.16.12 Acceptation des services de conférence :**
- 7.16.12.1 Un formulaire d'acceptation doit être reçu par l'AT pour les livrables Services de conférence point de contrôle 1 et les étapes en service du portail de services de conférence. L'AT peut fournir l'approbation, l'approbation provisoire (avec les lacunes et les dates de correction) ou rejeter l'approbation (avec des lacunes). Si le Canada n'approuve pas, l'entrepreneur doit corriger la lacune sans frais dans les délais d'assainissement au Canada dès que possible et aviser le Canada par

écrit une fois que les lacunes sont corrigées et remettre à nouveau le formulaire d'acceptation, après quoi le Canada aura le droit de réinspecter les travaux.

7.16.13 **Acceptation conditionnelle :**

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

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

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

7.17 **Conformité aux certifications :**

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

7.18 **Défaut de l'entrepreneur de s'acquitter de ses responsabilités**

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

- 7.18.1.1.1 Le Canada avisera l'entrepreneur par écrit (p. ex., par courriel) qu'un manquement à une responsabilité de travail s'est produit. Le Canada fournira des détails précis concernant le manquement.
- 7.18.1.1.2 L'entrepreneur doit répondre au Canada dans les 3 JTGF avec un plan d'action pour résoudre la défaillance pour l'approbation du Canada. Le plan d'action de l'entrepreneur doit démontrer comment la défaillance sera résolue dans les 20 JTGF suivant l'avis du Canada, y compris le délai d'examen et d'approbation du plan d'action par le Canada.
- 7.18.1.1.3 Le Canada fournira une réponse à un plan d'action soumis par l'entrepreneur (approuvé, rejeté avec disposition) dans les deux JTGF suivant la réception du plan d'action. Si le Canada a besoin de plus de temps que la période d'examen de 2 JTGF, le délai de résolution de la défaillance sera augmenté du nombre de JTGF supplémentaires au-delà de la période d'examen de 2 JTGF.
- 7.18.1.1.4 Si l'entrepreneur ne fournit pas de plan d'action ou si, de l'avis du Canada, l'entrepreneur n'a pas résolu la défaillance conformément au plan d'action approuvé dans la période de 20 JTGF, l'entrepreneur doit alors accorder au Canada un crédit de service de 1 000 \$ pour chaque JTGF ou JTGF partielle où la défaillance n'est pas résolue au-delà de la période de 20 JTGF.
- 7.18.1.1.5 Lorsqu'une mesure corrective est déjà appliquée pour défaut d'achèvement des travaux, l'entrepreneur doit fournir un crédit de service de 1 000 \$ (conformément au sous-paragraphe précédent) ou le crédit de service pour l'autre mesure corrective, selon le montant le plus élevé, calculé pour la durée de l'activité de crédit de service.

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

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

7.20 Ressortissants étrangers (entrepreneurs canadiens)

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

7.21 Lois applicables

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

7.22 Priorité des documents

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

plus tard dans la liste :Les présents statuts, y compris toutes les clauses individuelles du CUA incorporées par référence dans les présents statuts ;

7.22.1.2 Des conditions générales supplémentaires, dans l'ordre suivant :

7.22.1.2.1 4003 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – Logiciel sous licence ;

7.22.1.2.2 4004 (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires – Services de maintenance et de soutien pour les logiciels sous licence ;

7.22.1.2.3 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux ;

7.22.1.3 2035 (2022-12-01) ; Conditions générales – Services complexes

7.22.1.4 Annexe A, Services de conférence et services assistés par opérateur - EDT général ;

7.22.1.5 Annexe B, Services de conférence et services assistés par opérateur - EDT Audioconférence et conférence Web ;

7.22.1.6 Annexe C, Conférences et services d'assistance par opérateur - EDT SAO ;

7.22.1.7 Annexe D, Liste de vérification des exigences de sécurité (LVERS) ;

7.22.1.8 Annexe E, tableau des prix ;

7.22.1.9 Annexe F, SCAO Obligations de sécurité pour FSI ;

7.22.1.10 Annexe G, ISCA Formulaire à l'intention des fournisseurs ;

7.22.1.11 Appendice 1 de l'annexe A, B et C Glossaire ;

7.22.1.12 Appendice 2 de l'annexe A, Fichier de facturation électronique SCAO ;

7.22.1.13 Appendice 3 de l'annexe A, Exigences de sécurité SCAO ;

7.22.1.14 Appendice 4 de l'annexe A, Modèle de demande de changement SCAO ;

7.22.1.15 Appendice 5 de l'annexe A, B et C, Fonctions optionnelles

7.22.1.16 Appendice 1 de l'annexe B, Caractéristiques et fonctions facultatives ; (pour une utilisation future, si nécessaire)

7.22.1.17 Appendice 1 de l'annexe G, Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

7.22.1.18 L'offre du contractant datée de _____ (À INSCRIRE À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT), telle que modifiée, sans inclure les conditions de licence de l'éditeur de logiciels qui peuvent être incluses dans l'offre, ni les dispositions de l'offre relatives aux limitations de responsabilité, ni les conditions incorporées par référence (y compris par le biais d'un lien Internet) dans l'offre.

7.23 Exigences en matière d'assurance

7.23.1 Clause G1005C du guide des CUA (2016-01-28) - Exigences en matière d'assurance

7.24 Limitation de responsabilité

7.24.1 Le présent article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace la section des Conditions générales intitulée " Responsabilité ". Toute référence dans cet article aux dommages causés par l'entrepreneur inclut également les dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, agents et représentants, et leurs

employés. Cet article s'applique indépendamment du fait que la réclamation soit fondée sur un contrat, un délit ou une autre cause d'action. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne l'exécution ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas décrits dans le présent article et dans tout article du contrat prévoyant des dommages-intérêts liquidés. L'entrepreneur n'est responsable des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs que dans la mesure décrite dans cet article, même s'il a été informé de la possibilité de ces dommages.

7.24.2 Responsabilité civile de première partie :

- 7.24.2.1 L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages subis par le Canada, y compris les dommages indirects, spéciaux ou consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui ont trait à ce qui suit :
- 7.24.2.1.1 Toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur enfreint la section des Conditions générales intitulée " Violation de la propriété intellectuelle et redevances " ;
- 7.24.2.1.2 Des blessures physiques, y compris la mort.
- 7.24.2.2 L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou le défaut d'exécution du contrat et qui touchent des biens réels ou des biens personnels tangibles dont le Canada est propriétaire, détenteur ou occupant.
- 7.24.2.3 Chacune des Parties est responsable de tous les dommages directs résultant de sa violation de la confidentialité dans le cadre du Contrat. Chacune des Parties est également responsable de tous les dommages indirects, spéciaux ou consécutifs résultant de la divulgation non autorisée des secrets commerciaux de l'autre Partie (ou des secrets commerciaux d'un tiers fournis par une Partie à une autre dans le cadre du Contrat) relatifs aux technologies de l'information.
- 7.24.2.4 L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs liés à toute charge ou réclamation relative à toute partie des travaux pour laquelle le Canada a effectué un paiement. Ceci ne s'applique pas aux charges ou aux réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, qui sont traitées au sous-paragraphe 7.24.2.1 ci-dessus.
- 7.24.2.5 L'entrepreneur est également responsable de tout autre dommage direct causé au Canada par l'entrepreneur en rapport avec le contrat, notamment :
- 7.24.2.5.1 toute violation des obligations de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du montant total payé par le Canada (y compris les taxes applicables) pour les biens et services touchés par la violation de la garantie ; et
- 7.24.2.5.2 tous les autres dommages directs, y compris tous les coûts directs identifiables pour le Canada associés au réapprovisionnement des travaux par une autre partie si le contrat est résilié en tout ou en partie pour manquement, jusqu'à un maximum global pour ce sous-article concernant les " autres dommages directs " de 0,25 fois le coût total estimé (c'est-à-dire le montant en dollars indiqué sur la première page du contrat dans la case intitulée " Coût total estimé ") ou 2 000 000 \$, selon le montant le plus élevé.
- 7.24.2.6 Dans tous les cas, la responsabilité totale du contractant en vertu du présent sous-article 7.24.2.5 ne dépassera pas le coût total estimé (tel que défini ci-dessus) du contrat. [Note aux soumissionnaires : Les références croisées seront

prises à jour au moment de l'attribution du contrat, puisque le contrat ne sera plus la partie 7 d'un document plus vaste.]

- 7.24.2.7 Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite de la négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur est, à ses propres frais, de restaurer les dossiers et les données du Canada en utilisant la plus récente sauvegarde conservée par le Canada. Le Canada est responsable du maintien d'une sauvegarde adéquate de ses dossiers et données.

7.24.3 **Réclamations de tiers :**

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

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

7.24.3.1.2 Si le Canada est tenu, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, de payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, ce dernier doit rembourser au Canada le montant finalement déterminé par un tribunal compétent comme étant la part de l'entrepreneur dans les dommages causés au tiers. Toutefois, malgré le sous-article 7.24.3.1, en ce qui concerne les dommages spéciaux, indirects et consécutifs de tiers couverts par le présent article, l'entrepreneur n'est tenu de rembourser au Canada que sa part des dommages que le Canada est tenu par un tribunal de payer à un tiers en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire liée à la violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ; à une blessure physique d'un tiers, y compris le décès ; à des dommages affectant les biens réels ou personnels tangibles d'un tiers ; à des privilèges ou à des charges sur toute partie des travaux ; ou à une violation de la confidentialité.

7.25 **Processus de commande de services**

- 7.25.1 **Prestation de services :** Chaque fois qu'une demande de service d'un abonné est reçue, l'entrepreneur convient de fournir les services SAW et SAO commandés conformément aux modalités et aux prix établis dans le contrat. Peu importe le moment où une demande de service est émise, toutes les demandes de service prennent automatiquement fin le dernier jour de la période du contrat, et le Canada n'est pas tenu d'annuler une demande de service à la fin de la période du contrat.

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

7.26 Accès aux biens et installations du Canada

7.26.1 Les biens, les installations, l'équipement, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur souhaite avoir accès à l'un de ces éléments, il doit en faire la demande au responsable technique. Sauf indication expresse dans le contrat, le Canada n'est pas tenu de fournir ces éléments à l'entrepreneur. Si le Canada décide, à sa discrétion, de mettre ses biens, ses installations, son équipement, sa documentation ou son personnel à la disposition de l'entrepreneur pour l'exécution des travaux, le Canada peut exiger un ajustement de la base de paiement et des exigences supplémentaires en matière de sécurité peuvent s'appliquer.

7.27 Propriété et souveraineté des données

- 7.27.1 L'entrepreneur reconnaît que les données du SCAO comprennent les renseignements confidentiels et sensibles, y compris, sans s'y limiter, les secrets commerciaux et confidentiels de tiers, les renseignements personnels et privés de particuliers, les renseignements confidentiels, les renseignements classifiés et protégés, et d'autres renseignements de nature délicate et qu'un tiers qui accède aux données du SCAO pourrait avoir une incidence, entre autres, sur l'intérêt national et la sécurité nationale du Canada.
- 7.27.2 Le Canada n'accorde à l'entrepreneur aucun droit et aucun accès aux données du SCAO à quelque moment que ce soit. Les services ne sont destinés qu'au transport, au traitement et au stockage des données du SCAO. De plus, l'entrepreneur convient qu'il lui est strictement interdit d'accéder aux données du SCAO, ou de permettre à un tiers d'accéder aux données du SCAO, en tout temps, sauf avec le consentement écrit de l'autorité contractante.
- 7.27.3 Pendant toute la durée du contrat, l'entrepreneur doit mettre en œuvre et suivre des processus et des contrôles qui préservent l'intégrité, la confidentialité et l'exactitude de toutes les informations, données et métadonnées, quel que soit leur format. Cela s'applique à tous les renseignements, données et métadonnées en la possession de l'entrepreneur ou sous sa garde ou son contrôle, si ces renseignements, données ou métadonnées sont générés ou acquis en vertu des responsabilités et obligations de l'entrepreneur en vertu du contrat ou en découlent de toute autre manière. L'entrepreneur reconnaît que cela est nécessaire pour que le Canada puisse se fier à l'information, aux données et aux métadonnées et pour que le Canada puisse respecter ses propres obligations légales, y compris les obligations statutaires. Cela est également nécessaire pour s'assurer que l'information, les données et les métadonnées peuvent être utilisées comme preuve convaincante dans un tribunal.
- 7.27.4 L'entrepreneur doit, dans toute la mesure où la loi le permet, coopérer pleinement avec le Canada et aider le Canada à répondre aux demandes d'accès à l'information, à enquêter sur les plaintes, à enquêter sur les questions réglementaires ou criminelles et à intenter des poursuites. Cela comprend le fait de permettre au Canada d'effectuer des vérifications et des inspections de sécurité et de fournir au Canada les renseignements (p. ex., documentation, description de la protection des données, architecture des données et descriptions de la sécurité) que le Canada peut exiger dans les 5 JTGF suivant une demande du Canada.
- 7.27.5 Nonobstant tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne doit pas sous-traiter (y compris à une société affiliée) toute fonction qui implique de donner à un sous-traitant l'accès à des données, y compris les données du SCAO relatives au contrat, à moins que le Canada n'y consente au préalable par écrit.

7.28 Exigences en matière de rapports

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

7.29 Approbation des communications

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

7.30 Déclarations et garanties

7.30.1 L'entrepreneur a fait des déclarations concernant son expérience et son expertise dans sa soumission qui ont mené à l'attribution du contrat. L'entrepreneur déclare et garantit que toutes ces déclarations sont vraies et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces déclarations pour attribuer le contrat. L'entrepreneur déclare et garantit également qu'il a, et que toutes ses ressources et tous ses sous-traitants qui exécutent les travaux ont, et auront en tout temps pendant la durée du contrat, les compétences, les qualifications, l'expertise et l'expérience nécessaires pour exécuter et gérer les travaux conformément au contrat, et que l'entrepreneur (et toutes les ressources ou tous les sous-traitants auxquels il fait appel) a déjà exécuté des services semblables pour d'autres clients.

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

7.31 Processus continu d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)

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

7.31.1.1 une liste de produits informatiques ;

7.31.1.2 une liste de sous-traitants ; et

7.31.1.3 diagramme(s) de réseau.

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

- 7.31.2 **Évaluation du nouveau ISCA** : pendant la durée du contrat, le contractant peut être amené à modifier les informations ISCA contenues dans l'annexe G. À cet égard :
- 7.31.2.1 L'entrepreneur, à compter de l'attribution du contrat, doit réviser son ISCA au moins une fois par mois pour montrer toutes les modifications apportées, ainsi que toutes les suppressions et tous les ajouts au ISCA qui affectent les services en vertu du contrat (y compris les produits déployés par ses sous-traitants) au cours de cette période. période; la liste doit être marquée pour montrer les modifications apportées au cours de la période applicable. Si aucun changement n'a été apporté au cours du mois de rapport, l'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit que la liste existante demeure inchangée.
 - 7.31.2.2 L'entrepreneur convient que, pendant la durée du contrat, il fournira périodiquement (au moins une fois par an) à l'autorité contractante des mises à jour concernant les nouveaux produits à venir qu'il prévoit de déployer dans le cadre des travaux (par exemple, au fur et à mesure qu'il développe sa « feuille de route technologique » ou projets similaires). Cela permettra au Canada d'évaluer ces produits à l'avance afin que tout problème de sécurité puisse être identifié avant que les produits ne soient déployés dans le cadre des services fournis en vertu du contrat. Le Canada s'efforcera d'évaluer les nouveaux produits proposés dans les 30 jours civils, bien que des listes de produits plus longues puissent prendre plus de temps.
 - 7.31.2.3 Le Canada se réserve le droit d'effectuer une évaluation de sécurité complète et indépendante de tous les nouveaux ISCA. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, fournir toute information dont le Canada a besoin pour effectuer son évaluation.
 - 7.31.2.4 Le Canada peut utiliser des ressources ou des consultants du gouvernement pour effectuer l'évaluation et peut contacter des tiers pour obtenir de plus amples informations. Le Canada peut utiliser toute information, qu'elle soit fournie par l'entrepreneur ou qu'elle provienne d'une autre source, qu'il juge souhaitable pour effectuer une évaluation complète de tout nouveau SCSi proposé.
- 7.31.3 **Identification de nouvelles vulnérabilités de sécurité dans ISCA déjà évaluées par le Canada** :
- 7.31.3.1 L'entrepreneur doit fournir au Canada des renseignements opportuns sur toute vulnérabilité dont il prend connaissance dans l'exécution des travaux, y compris toute faiblesse ou lacune de conception relevée dans tout produit utilisé pour fournir des services qui permettrait à une personne non autorisée de compromettre l'intégrité, la confidentialité, contrôles d'accès, disponibilité, cohérence ou mécanisme d'audit du système ou des données et applications qu'il héberge.
 - 7.31.3.2 L'entrepreneur reconnaît que la nature de la technologie de l'information est telle que de nouvelles vulnérabilités, y compris des vulnérabilités de sécurité, sont constamment identifiées et, ce faisant, de nouvelles vulnérabilités de sécurité peuvent être identifiées dans ISCA qui ont déjà fait l'objet d'une évaluation ISCA et évaluées sans souci de sécurité par le Canada, soit pendant le processus d'approvisionnement, soit plus tard pendant la durée du contrat.
- 7.31.4 **Résolution des problèmes de sécurité** :
- 7.31.4.1 Si le Canada avise l'entrepreneur de problèmes de sécurité concernant un produit qui n'a pas encore été déployé, l'entrepreneur convient de ne pas le déployer dans le cadre du présent contrat sans le consentement écrit de l'autorité contractante.

- 7.31.4.2 À tout moment pendant la durée du contrat, si le Canada avise l'entrepreneur que, à son avis, un produit utilisé dans la solution de l'entrepreneur (y compris l'utilisation par un sous-traitant) a été évalué comme ayant le potentiel de compromettre ou d'être utilisé pour compromettre la sécurité de l'équipement, du micrologiciel, du logiciel, des systèmes ou de l'information du Canada, l'entrepreneur doit :
- 7.31.4.2.1 Fournir au Canada tout autre renseignement demandé par l'autorité contractante afin que le Canada puisse effectuer une évaluation complète ;
 - 7.31.4.2.2 À la demande du pouvoir adjudicateur, proposer un plan d'atténuation (y compris un calendrier), dans les 10 JTGF, tel que la migration vers un produit alternatif. L'autorité contractante avisera l'entrepreneur par écrit si le Canada approuve le plan d'atténuation, ou fournira autrement des commentaires sur les préoccupations ou les lacunes du plan d'atténuation ; et
 - 7.31.4.2.3 mettre en œuvre le plan d'atténuation approuvé par le Canada.
 - 7.31.4.2.4 Ce processus s'applique à la fois aux nouveaux produits et aux produits qui ont déjà été évalués dans le cadre de l'évaluation du processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement par le Canada, mais pour lesquels de nouvelles vulnérabilités de sécurité ont depuis été identifiées.
- 7.31.4.3 Malgré le sous-article précédent, si le Canada détermine, à sa discrétion, que le problème de sécurité identifié représente une menace à la sécurité nationale qui est à la fois grave et imminente, l'autorité contractante peut exiger que l'entrepreneur cesse immédiatement de déployer le ou les produits identifiés dans le Travailler. Pour les produits qui ont déjà été déployés, l'entrepreneur doit identifier et/ou retirer (selon les exigences de l'autorité contractante) le ou les produits des travaux selon un calendrier déterminé par le Canada. Toutefois, avant de prendre une décision définitive à cet égard, le Canada donnera à l'entrepreneur la possibilité de présenter des observations dans les 48 heures suivant la réception de l'avis de l'autorité contractante. L'entrepreneur peut proposer, par exemple, des mesures d'atténuation à l'examen du Canada. Le Canada prendra alors une décision finale.

7.31.5 Implications financières :

- 7.31.5.1 Toute incidence financière liée à une demande du Canada de cesser de déployer ou de retirer un produit ou des produits en particulier sera examinée et négociée de bonne foi par les parties au cas par cas et pourra faire l'objet d'une modification au contrat, toutefois, malgré de telles négociations, l'entrepreneur doit cesser de déployer et/ou retirer le(s) produit(s) tel qu'exigé par le Canada. Les négociations se poursuivront ensuite séparément. Les parties conviennent qu'au minimum, les facteurs suivants seront pris en compte dans leurs négociations, selon le cas :
- 7.31.5.1.1 En ce qui concerne les produits déjà évalués sans problème de sécurité par le Canada conformément à une évaluation ISCA, une preuve de l'entrepreneur indiquant depuis combien de temps il possède le produit ;
 - 7.31.5.1.2 En ce qui concerne les nouveaux produits, que l'entrepreneur ait été ou non raisonnablement en mesure de fournir un préavis au Canada

- concernant l'utilisation du nouveau produit dans le cadre des travaux ;
- 7.31.5.1.3 La preuve de l'entrepreneur du montant qu'il a payé pour le produit, ainsi que tout montant que l'entrepreneur a prépayé ou s'est engagé à payer en ce qui concerne la maintenance et l'assistance de ce produit ;
- 7.31.5.1.4 La durée de vie normale du produit ;
- 7.31.5.1.5 Toute « fin de vie » ou autre annonce du fabricant du produit indiquant que le produit est ou ne sera plus pris en charge ;
- 7.31.5.1.6 La durée de vie normale du produit de remplacement proposé ;
- 7.31.5.1.7 Le temps restant dans la période contractuelle ;
- 7.31.5.1.8 Si le produit existant ou le produit de remplacement est ou sera utilisé exclusivement pour le Canada ou si le produit est également utilisé pour fournir des services à d'autres clients de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants ;
- 7.31.5.1.9 Si le produit remplacé peut ou non être redéployé vers d'autres clients ;
- 7.31.5.1.10 Toute formation requise pour le personnel de l'entrepreneur en ce qui concerne l'installation, la configuration et la maintenance des produits de remplacement, à condition que l'entrepreneur puisse démontrer que son personnel n'aurait autrement pas besoin de cette formation ;
- 7.31.5.1.11 Tous les coûts de développement nécessaires à l'entrepreneur pour intégrer les produits de remplacement dans les systèmes d'exploitation, d'administration et de gestion, si les produits de remplacement sont des produits qui ne sont autrement déployés nulle part dans le cadre des travaux ; et
- 7.31.5.1.12 L'impact du changement sur le Canada, y compris le nombre et le type de ressources nécessaires et le temps nécessaire à la migration.
- 7.31.5.2 De plus, à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit soumettre une ventilation détaillée des coûts une fois que les travaux visant à résoudre un problème de sécurité identifié en vertu du présent article ont été achevés. La ventilation des coûts doit contenir une liste détaillée de tous les éléments de coût applicables liés aux travaux requis par l'autorité contractante et doit être signée et certifiée exacte par l'agent financier le plus haut placé de l'entrepreneur, sauf indication contraire par écrit de l'autorité contractante. Le Canada doit considérer que les renseignements à l'appui sont suffisamment détaillés pour chaque élément de coût pour permettre une vérification complète. En aucun cas, le remboursement des dépenses de l'entrepreneur (ou de l'un de ses sous-traitants) ne dépassera les débours démontrés directement attribuables à l'exigence du Canada de cesser de déployer ou de retirer un produit ou des produits particuliers.
- 7.31.5.3 Malgré les autres dispositions du présent article, si l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants déploie de nouveaux produits dont le Canada a déjà indiqué à l'entrepreneur qu'ils font l'objet de préoccupations en matière de sécurité dans le cadre des travaux, le Canada peut exiger que l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants cessent immédiatement de déployer ou de supprimer ce produit. Dans de tels cas, tous les coûts associés à la conformité aux exigences du

Canada seront assumés par l'entrepreneur et/ou le sous-traitant, tel que négocié entre eux. Le Canada ne sera pas responsable de ces coûts.

7.31.6 **Général :**

- 7.31.6.1 Le processus décrit dans cet article peut s'appliquer à un seul produit, à un ensemble de produits ou à tous les produits fabriqués ou distribués par un fournisseur particulier.
- 7.31.6.2 Le processus décrit dans cet article s'applique également aux sous-traitants. En ce qui concerne les répercussions sur les coûts, le Canada reconnaît que les considérations de coût concernant les préoccupations concernant les sous-traitants (par opposition aux produits) peuvent être différentes et peuvent inclure des facteurs tels que la disponibilité d'autres sous-traitants pour effectuer les travaux.
- 7.31.6.3 Tout niveau de service qui n'est pas atteint en raison d'une transition vers un nouveau produit ou sous-traitant requis par le Canada en vertu du présent article ne déclenchera pas de crédit de service, et une défaillance à cet égard ne sera pas prise en considération pour les calculs métriques globaux, à condition que le L'entrepreneur met en œuvre les changements nécessaires conformément au plan de migration approuvé par le Canada ou procède immédiatement à la mise en œuvre des exigences du Canada si le Canada a déterminé que la menace à la sécurité nationale est à la fois grave et imminente.
- 7.31.6.4 Si l'entrepreneur apprend qu'un sous-traitant déploie des produits sujets à des problèmes de sécurité en rapport avec les travaux, l'entrepreneur doit immédiatement en aviser l'autorité contractante et l'autorité technique et l'entrepreneur doit faire respecter les termes de son contrat avec son sous-traitant.
- 7.31.6.5 Toute décision prise par le Canada constituera une décision à l'égard d'un produit ou d'un sous-traitant spécifique et de son utilisation proposée en vertu du présent contrat, et ne signifie pas que le même produit ou sous-traitant serait nécessairement évalué de la même manière s'il était proposé d'être utilisé pour un autre but ou dans un autre contexte.

7.32 **Sous-traitance**

- 7.32.1 Malgré les conditions générales, aucun des travaux ne peut être sous-traité (même à une société affiliée de l'entrepreneur) sans le consentement préalable et écrit de l'autorité contractante. Afin d'obtenir le consentement de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :
 - 7.32.1.1 Le nom du sous-traitant ;
 - 7.32.1.2 La partie de l'ouvrage qui doit être exécutée par le sous-traitant ;
 - 7.32.1.3 L'enquête sur l'organisation désignée ou le niveau d'habilitation de sécurité de l'installation (FSI) du sous-traitant ;
 - 7.32.1.4 La date de naissance, le nom complet et la cote de sécurité des personnes employées par le sous-traitant qui devront avoir accès aux installations du Canada ;
 - 7.32.1.5 La sous-SRCL remplie et signée par le responsable de la sécurité de l'entreprise de l'entrepreneur pour l'achèvement de la DSIC ; et
 - 7.32.1.6 toute autre information requise par l'autorité contractante.

7.32.2 Aux fins du présent article, un "sous-traitant" ne comprend pas un fournisseur qui traite avec l'entrepreneur sans lien de dépendance et dont le seul rôle est de fournir des télécommunications ou d'autres équipements ou logiciels qui seront utilisés par l'entrepreneur pour fournir des services, y compris si l'équipement sera installé dans l'épine dorsale ou l'infrastructure de l'entrepreneur.

7.33 Changement de contrôle

7.33.1 À tout moment pendant la durée du contrat, si l'autorité contractante le demande, l'entrepreneur doit fournir au Canada :

7.33.1.1 Un organigramme de l'entrepreneur indiquant toutes les sociétés et partenariats liés ; aux fins du présent sous-article, une société ou un partenariat sera considéré comme lié à une autre entité si :

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

7.33.1.1.2 Les entités ont eu ou ont eu, au cours des deux années précédant la demande d'informations, une relation fiduciaire l'une avec l'autre (que ce soit en raison d'un accord d'agence ou de toute autre forme de relation fiduciaire) ; ou

7.33.1.1.3 les entités ont par ailleurs un lien de dépendance entre elles, ou chacune d'entre elles a un lien de dépendance avec le même tiers.

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

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

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

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

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

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

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

- 7.33.2.3 tout changement de contrôle d'un sous-traitant qui exécute une partie des travaux (y compris tout changement de contrôle d'une société mère ou d'une société de personnes mère du sous-traitant, jusqu'au propriétaire ultime).
- 7.33.3 L'entrepreneur doit fournir cet avis au plus tard 10 JTGF après tout changement de contrôle (ou, dans le cas d'un sous-traitant, dans les 15 JTGF après tout changement de contrôle). Dans la mesure du possible, le Canada demande à l'entrepreneur de donner un préavis de tout changement de contrôle proposé.
- 7.33.4 Dans cet article, un "changement de contrôle" comprend, sans s'y limiter, un changement direct ou indirect du contrôle effectif de la société ou du partenariat, qu'il résulte d'une vente, d'une mise en gage ou d'une autre disposition des actions (ou de toute forme de parts de partenariat) par tout autre moyen. Dans le cas d'un entrepreneur ou d'un sous-traitant d'une coentreprise, cela s'applique à un changement de contrôle de l'un des membres de la société ou du partenariat de la coentreprise. Dans le cas d'un entrepreneur ou d'un sous-traitant qui est une société en nom collectif ou une société en commandite, cette exigence s'applique également à toute société ou société en commandite qui est un associé.
- 7.33.5 Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant l'entrepreneur (soit l'entrepreneur lui-même ou l'une de ses sociétés mères, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada peut résilier le contrat " sans égard à la faute " en donnant un avis à l'entrepreneur dans les 90 jours suivant la réception de l'avis de l'entrepreneur concernant le changement de contrôle. Le Canada ne sera pas tenu de fournir les raisons pour lesquelles il a résilié le contrat relativement au changement de contrôle, si le Canada détermine, à sa discrétion, que la divulgation de ces raisons pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale.
- 7.33.6 Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant un sous-traitant (soit le sous-traitant lui-même ou l'une de ses sociétés mères, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada avisera l'entrepreneur par écrit de sa décision. Le Canada ne sera pas tenu de fournir les raisons de sa décision, si le Canada détermine, à sa discrétion, que la divulgation de ces raisons pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale. L'entrepreneur doit, dans les 90 jours suivant la réception de la décision du Canada, prendre des dispositions pour qu'un autre sous-traitant, acceptable pour le Canada, exécute la partie des travaux exécutée par le sous-traitant existant (ou l'entrepreneur doit exécuter lui-même cette partie des travaux). Si l'entrepreneur ne le fait pas dans ce délai, le Canada aura le droit de résilier le contrat " sans égard à la faute " en donnant un avis à l'entrepreneur dans les 180 jours suivant la réception de l'avis original de l'entrepreneur concernant le changement de contrôle.
- 7.33.7 Dans cet article, la résiliation "sans faute" signifie qu'aucune des parties ne sera responsable envers l'autre en ce qui concerne le changement de contrôle ou la résiliation qui en résulte, et que le Canada ne sera responsable que du paiement des services reçus jusqu'à la date effective de la résiliation.
- 7.33.8 Malgré ce qui précède, le droit du Canada de résilier le contrat " sans égard à la faute " ne s'applique pas aux circonstances dans lesquelles il y a une réorganisation interne qui n'affecte pas la propriété de la société mère ou de la société de personnes mère ultime de l'entrepreneur ou du sous-traitant, selon le cas ; c'est-à-dire que le Canada n'a pas le droit de résilier le contrat en vertu du présent article lorsque l'entrepreneur ou le sous-traitant continue, en tout temps, d'être contrôlé, directement ou indirectement, par le même propriétaire ultime. Toutefois, dans un tel cas, les exigences en matière d'avis prévues au présent article s'appliquent toujours.

7.34 Exigences en matière d'accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC)

- 7.34.1 Toutes les composantes des technologies de l'information et de la communication (TIC) de la solution proposée devraient être conformes aux exigences d'accessibilité pertinentes) décrites dans la norme européenne harmonisée [ETSI EN 301 549 v3.2.1 \(2021-03\) - Exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services des TIC \(PDF\)](#) (disponible en anglais uniquement)
- 7.34.2 Ces composantes comprennent, sans toutefois s'y limiter, les sites Web, les communications audio/vidéo, les applications téléchargeables à exécuter sur des appareils de bureau ou mobiles, les documents non Web comme Word ou PDF, ainsi que la documentation et les services de soutien des produits.
- 7.34.3 Si le SCAO n'est pas conforme aux exigences en matière d'accessibilité des TIC et que le Canada reçoit une plainte d'un utilisateur ou une demande de mesures d'adaptation, l'entrepreneur doit rencontrer le responsable technique afin de discuter des options pour répondre aux besoins immédiats dans le cadre de l'obligation d'adaptation.
- 7.34.4 Bien que des solutions permanentes puissent déjà faire partie d'une feuille de route sur l'accessibilité des TIC, des mesures d'adaptation immédiates sont nécessaires pour assurer un accès égal à tous les participants. L'utilisateur doit recevoir les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité des TIC dans les quinze (15) jours suivant la réception de la question, de la plainte ou de la demande, et le responsable technique doit être informé des mesures d'adaptation fournies.
- 7.34.5 Pour assurer l'égalité d'accès aux personnes incapables de lire les imprimés, des versions électroniques accessibles doivent être disponibles et offrir un contenu équivalent à celui des documents imprimés. Pour obtenir d'autres guides, ressources et outils créés par des employés de la fonction publique fédérale pour promouvoir l'accessibilité numérique, les titulaires d'arrangements en matière d'approvisionnement peuvent consulter la page Web suivante : [Outils et ressources - Boîte à outils d'accessibilité numérique / Espace de partage \(canada.ca\)](#).

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

- 7.35.1 L'entrepreneur est tenu de fournir des services au Canada d'une manière qui est conforme à son engagement à protéger notre environnement naturel. L'entrepreneur est prié de fournir une mise à jour annuelle sur le formulaire de rapport du SCAO – Rapport sur les achats écologiques au Canada le 1 janvier de chaque année civile pour toute la période du contrat concernant les mesures qu'il a prises au cours de l'année précédente pour aider le Canada à atteindre cet objectif. Si ce formulaire de rapport n'est pas fourni chaque année à la date anniversaire, l'autorité contractante informera l'entrepreneur qu'elle est tenue de fournir l'information..
- L'entrepreneur convient qu'il n'y aura pas de frais supplémentaires pour ces services.
- 7.35.2 L'entrepreneur est tenu de fournir un rapport détaillant son niveau de participation (c'est-à-dire l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) fixé conformément à l'Accord de Paris ou La carboneutralité d'ici 2050) de l'un ou l'autre :
- 7.35.2.1 Une tierce partie indépendante reconnue et acceptable par le Canada, y compris, mais sans s'y limiter, le Science-Based Targets Institute ; ou
- 7.35.2.2 le Défi carboneutre d'Environnement et Changement climatique Canada

7.36 Valeur de transaction du PPA

7.36.1 L'entrepreneur doit verser la valeur transactionnelle minimale du PPA par année de contrat, comme le précise le formulaire 10 – Engagement de participation directe et indirecte du PPA (tableau A) pendant la période du contrat, y compris les périodes d'option exercées.

7.37 Rapports sur le Plan de participation Autochtones (PAA)

7.37.1 Le Canada surveillera l'entrepreneur pour s'assurer que la valeur transactionnelle du PPA atteint est conforme au PPA qui fait partie des exigences du contrat.

7.37.2 Rapports périodiques

7.37.2.1 L'entrepreneur doit fournir un résumé des activités entreprises pour respecter les engagements du PPA (le « formulaire de rapport SCAO - rapport PPA ») avec les pièces justificatives (telles que les factures, les journaux de travail, les reçus de paie, etc.) sur une base trimestrielle (ou plus fréquemment) et conformément à 2035 12 Soumission des factures, tel que modifié. Le rapport PPA doit être présenté dans le format de tableau contenu dans le formulaire 10.

7.37.2.2 L'entrepreneur doit fournir le rapport PPA en format électronique à l'autorité contractante et au responsable technique, en détaillant les progrès de l'entrepreneur dans l'atteinte de la valeur transactionnelle PPA pour la période de déclaration.

7.37.3 Professionnel tiers indépendant

7.37.3.1 À la demande du Canada, un tiers professionnel indépendant engagé par l'entrepreneur doit confirmer si l'entrepreneur a respecté ses obligations concernant les engagements du PPA à exécuter en vertu du contrat.

7.37.4 Le tiers professionnel indépendant doit avoir une accréditation reconnue au Canada et doit être approuvé par l'autorité contractante avant l'embauche. Divulgarion d'informations

7.37.4.1 En incluant un PPA avec sa soumission, l'entrepreneur a convenu que le PPA et tout rapport sur le PPA peuvent être divulgués publiquement par le Canada, y compris aux comités parlementaires, et renonce à tout droit qu'il aurait pu avoir de recevoir un avis préalable de telles divulgations. À ce titre, l'entrepreneur s'engage à fournir un PPA et tout rapport PPA exempts de toute information personnelle de tiers ou d'autres informations qui ne peuvent être partagées publiquement.

7.37.5 Définitions :

7.37.5.1 « Avantages directs » désigne les opportunités de sous-traitance et d'emploi qui profitent aux peuples autochtones, y compris le développement des entreprises autochtones, l'emploi autochtone et la formation et le développement des compétences autochtones, qui sont directement liés à l'exécution des travaux en vertu du contrat.

7.37.5.2 « Développement d'entreprises autochtones » désigne la sous-traitance à des entreprises autochtones aux fins d'exécution d'une partie des travaux.

7.37.5.3 « Emploi autochtone » désigne une personne autochtone employée par l'entrepreneur aux fins de l'exécution d'une partie des travaux.

7.37.5.4 « Formation et développement des compétences autochtones » désigne une ou plusieurs possibilités de formation (p. ex., programmes d'apprentissage,

programmes pré-professionnels, programmes postsecondaires, programmes de formation en cours d'emploi, programmes de formation interne) fourni par l'entrepreneur à ses employés autochtones aux fins de l'exécution d'une partie des travaux.

- 7.37.5.5 « Avantages indirects » désigne la formation des Autochtones (p. ex., formation spécialisée, perfectionnement professionnel, bourses, subventions et sensibilisation communautaire pour aider les communautés autochtones à répondre à leurs besoins en matière de développement économique, etc.) ou l'achat de biens et de services (p. ex., fournitures de bureau, mobilier, services d'impression, etc.) d'entreprises autochtones qui ne sont pas directement liées à l'exécution des travaux en vertu du contrat.
- 7.37.5.6 « Valeur de transaction du PPA » désigne le pourcentage de la valeur totale du contrat des avantages directs et indirects combinés par année contractuelle, tel qu'indiqué au tableau A de l'annexe E. Les soumissionnaires doivent s'engager à respecter le même pourcentage pour chaque année contractuelle.
- 7.37.5.7 Veuillez noter que les définitions d'« entreprise autochtone » et de « personne autochtone » se trouvent à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulé « Exigences relatives au programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».

7.37.6 Certifications

- 7.37.6.1 Chaque rapport de PPA doit comprendre des certifications signées et remplies (le cas échéant) conformément au formulaire 8 et 9. À la demande de l'autorité contractante, les attestations doivent être accompagnées de documents et de preuves à l'appui des renseignements détaillés dans les attestations.
- 7.37.6.2 Le cas échéant, l'entrepreneur doit fournir des factures, des talons de chèque de paie, des reçus ou tout autre document prouvant qu'une transaction a été effectuée pour le montant réclamé dans le rapport PPA.
- 7.37.6.3 Voici des exemples de ce qui peut être requis comme renseignements à l'appui pour démontrer le développement d'entreprises autochtones. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et l'entrepreneur est responsable de fournir une preuve suffisante pour étayer le pourcentage de la valeur de la transaction PPA réellement réalisée au cours de la période de rapport identifiée dans le rapport PPA :
- 7.37.6.3.1 La liste des sous-traitants/fournisseurs autochtones qui seront des sous-traitants/fournisseurs ; et
- 7.37.6.3.2 le type de travail effectué par les entreprises autochtones.
- 7.37.6.4 Voici des exemples de ce qui peut être requis comme renseignements à l'appui pour démontrer l'emploi des Autochtones. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et il incombe à l'entrepreneur de fournir des preuves suffisantes à l'appui du pourcentage de la valeur transactionnelle du PPA réellement atteint pendant la période visée par le rapport sur le PPA :
- 7.37.6.4.1 La liste des postes, des catégories, du pourcentage global de main-d'œuvre, des heures de travail et du total pour chacun ;
- 7.37.6.4.2 Les heures de projet qui peuvent être ou seront occupées par des Autochtones ;
- 7.37.6.4.3 Les noms des personnes ou des sociétés contactées et la nature des engagements ;

- 7.37.6.4.4 Les détails sur le travail à effectuer pour chaque poste proposé à combler par des Autochtones ;
- 7.37.6.4.5 Les stratégies de recrutement des Autochtones ; et
- 7.37.6.4.6 Les stratégies de maintien en poste des Autochtones pour les projets pluriannuels à long terme.
- 7.37.6.5 Voici des exemples de ce qui peut être requis comme renseignements à l'appui pour démontrer la formation et le perfectionnement des compétences autochtones. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et il incombe à l'entrepreneur de fournir des preuves suffisantes à l'appui du pourcentage de la valeur transactionnelle du PPA réellement atteint pendant la période visée par le rapport sur le PPA :
 - 7.37.6.5.1 Les détails sur le type de formation offerte et la façon dont elle est pertinente à l'approvisionnement ;
 - 7.37.6.5.2 Les compétences que la formation permettra d'acquérir ;
 - 7.37.6.5.3 La durée de la formation ;
 - 7.37.6.5.4 Le nombre d'Autochtones à former ;
 - 7.37.6.5.5 Le type et le niveau d'accréditation visés (certification, diplôme, apprentissage, titres) ;
 - 7.37.6.5.6 En quoi consistera la formation en cours d'emploi ;
 - 7.37.6.5.7 La progression de la formation (p. ex., niveau de début/fin de l'apprentissage) ; et
 - 7.37.6.5.8 les stratégies de formation et de recrutement des Autochtones en association avec les écoles de métiers, les collèges et les universités, les détenteurs de la Formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (FCEA) ou d'autres fournisseurs de services.
- 7.37.6.6 L'entrepreneur doit tenir des registres et des documents appropriés concernant l'exactitude des certifications fournies au Canada. L'entrepreneur doit obtenir le consentement écrit de l'autorité contractante avant de disposer de ces dossiers ou documents avant l'expiration d'un délai de six ans après le paiement final en vertu du contrat, ou jusqu'au règlement de toutes les réclamations et de tous les différends en suspens en vertu du contrat, plus tard. Tous ces dossiers et documents doivent, en tout temps pendant la période de conservation, être ouverts à la vérification par les représentants du Canada, qui peuvent en faire des copies et en prendre des extraits.

7.38 Révisions du Plan de participation des Autochtones (PPA)

- 7.38.1 Pendant toute la durée du contrat (y compris toute période d'option exercée par le Canada), il peut être nécessaire de mettre à jour le PPA afin de tenir compte des changements apportés aux capacités opérationnelles, aux communautés autochtones ou de tout autre changement, au besoin. Toute modification recommandée au PPA, qu'elle soit apportée par l'entrepreneur ou le Canada, doit être approuvée par les deux parties. Une fois approuvée, le PPA révisé n'entrera en vigueur qu'une fois qu'une modification du contrat aura été émise par l'autorité contractante pour refléter les changements. Pour plus de clarté, la valeur transactionnelle du PPA de l'entrepreneur ne peut en aucun cas être inférieure à la valeur transactionnelle du PPA présentée avec sa soumission.

7.39 **Système d'achats et de paiements électroniques (APE)**

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

7.40 **Intégration aux systèmes en évolution de SPC**

- 7.40.1 SPC fait constamment évoluer ses systèmes pour les intégrer aux exigences des systèmes qui ont une incidence sur les systèmes de nos fournisseurs. L'entrepreneur devra interagir avec ces fonctionnalités à mesure qu'elles sont mises en œuvre par SPC.
- 7.40.2 Étant donné que la fonctionnalité ne sera pas prête au moment de l'attribution du contrat, si le Canada souhaite que l'entrepreneur interagisse avec les systèmes pendant la période du contrat, le Canada peut émettre une demande de changement concernant les travaux requis pour que l'entrepreneur interagisse avec les systèmes. La réponse de l'entrepreneur à la demande de changement du Canada doit comprendre, en plus de déterminer les ressources requises (et les tarifs applicables conformément au contrat), les coûts du matériel ou des logiciels qui seront nécessaires, y compris les coûts de développement des travaux à exécuter par des tiers.
- 7.40.3 Les parties conviennent de travailler en collaboration pour déterminer les travaux en cause et un prix plafond raisonnable pour ces travaux. Si les parties conviennent d'aller de l'avant avec ces travaux, le Canada publiera une modification au contrat documentant le prix plafond associé aux travaux. L'entrepreneur devra soumettre une conception de service à l'approbation du Canada et les travaux associés à l'élaboration de toute interface de système seront traités comme un projet de service.

- 7.40.4 Le Canada paiera à l'entrepreneur, en arrérages, jusqu'à concurrence du prix plafond établi dans la modification du contrat, le temps réel travaillé et tout produit à livrer qui en résulte, conformément aux taux quotidiens fermes et tout compris établis dans la modification du contrat pertinente, avec taxes applicables en sus. Les jours partiels seront calculés au prorata en fonction des heures réelles travaillées en fonction d'une journée de travail de 7,5 heures. Au moment de présenter ses factures, l'entrepreneur doit indiquer le temps réel travaillé par chaque ressource et/ou le montant payé à tout sous-traitant. En ce qui concerne les dépenses, l'entrepreneur devra démontrer le montant déboursé et sera remboursé sans l'ajout de profit ou de frais généraux.
- 7.40.5 Le Canada reconnaît que, dans la mesure où des changements doivent être apportés au contrat, l'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter les travaux à moins que les parties n'en conviennent.

7.41 Exigences générales de sécurité

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

7.42 Sauvegarde des supports électroniques

- 7.42.1 L'entrepreneur doit utiliser un produit mis à jour régulièrement pour numériser électroniquement tous les supports électroniques utilisés pour effectuer les travaux afin de détecter les virus informatiques et les autres codes destinés à causer des défaillances avant de les utiliser sur l'équipement du Canada ou de les envoyer au Canada. L'entrepreneur doit informer le Canada si des supports électroniques utilisés pour les travaux contiennent des virus informatiques ou d'autres codes destinés à causer des défaillances.
- 7.42.2 Si des renseignements ou des documents enregistrés magnétiquement sont endommagés ou perdus pendant qu'ils sont sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant qu'ils ne soient livrés au Canada conformément au contrat, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit immédiatement les remplacer à ses propres frais.

7.43 Règlement des différends

- 7.43.1 Tout différend concernant le présent contrat qui ne peut être résolu par des discussions ou des communications écrites entre l'autorité contractante et le représentant de l'entrepreneur dans un délai de 20 JTGF sera traité selon le processus décrit dans le présent article. Pour plus de clarté, les processus d'escalade décrits aux articles 7.15 et 7.16 doivent être épuisés avant d'engager le processus de règlement des différends décrit dans le présent article.
- 7.43.2 Après la période de 20 JTGF, l'une ou l'autre des parties peut notifier à l'autre partie une demande de négociation, qui doit contenir une description de la nature du litige, tout détail pertinent sur le contexte et faire référence à des articles spécifiques du contrat qui se rapportent au litige. La partie qui reçoit la demande de négociation doit la transmettre à un directeur principal (ou équivalent). Dans les 10 JTGF qui suivent la réception d'une demande de négociation, la partie destinataire doit répondre par écrit en indiquant sa position sur la nature du différend, tout détail supplémentaire pertinent et tout article supplémentaire du contrat que la partie considère comme pertinent pour le différend.

- 7.43.3 Si le différend n'est pas résolu dans les 10 JTGF après que la réponse a été fournie, les parties conviennent de soumettre la question à un directeur général (ou équivalent). Dans les 10 JTGF suivant la réception d'une demande de négociation, la partie destinataire doit répondre par écrit en indiquant sa position sur la nature du différend, tout détail supplémentaire pertinent et tout article supplémentaire du contrat que cette partie considère comme pertinent pour le différend.
- 7.43.4 Si le différend n'est pas résolu dans les 10 JTGF après que la réponse a été fournie, les parties conviennent de soumettre la question à un sous-ministre adjoint (ou l'équivalent). Dans les 10 JTGF suivant la réception d'une demande de négociation, la partie destinataire doit répondre par écrit en indiquant sa position sur la nature du différend, tout détail supplémentaire pertinent et tout article supplémentaire du contrat que la partie considère comme pertinent pour le différend.
- 7.43.5 Si le différend n'est pas résolu par ces négociations dans un délai total de 60 JTGF (y compris toutes les étapes ci-dessus), les parties conviennent d'envisager de soumettre la question à des responsables de plus haut niveau dans leurs organisations respectives et/ou d'envisager d'autres processus appropriés de résolution des différends avant de recourir à une procédure judiciaire.
- 7.43.6 Toutes les informations échangées au cours de ces négociations ou d'autres processus de règlement des différends seront considérés comme des communications " sans préjudice " aux fins des négociations de règlement et seront traitées de manière confidentielle par les parties et leurs représentants, sauf disposition contraire de la loi. Cependant, les preuves qui sont indépendamment admissibles ou découvrables ne seront pas rendues inadmissibles ou non découvrables du fait de leur utilisation au cours des négociations ou d'un autre processus de règlement des différends.

7.44 Services de transition à la fin de la période contractuelle

- 7.44.1 L'entrepreneur reconnaît que la nature des services SCAO fournis en vertu du contrat exige une certaine continuité et convient en outre que, dans la période précédant la fin de la période contractuelle (ou si le contrat est résilié pour quelque raison que ce soit avant la fin de la période contractuelle), il fera tous les efforts raisonnables pour aider le Canada à assurer la transition du contrat à un nouveau contrat avec un autre fournisseur ou au Canada lui-même.
- 7.44.2 L'entrepreneur, lorsqu'il reçoit un avis de demande de transition des services à la suite de la résiliation ou de l'expiration du contrat, doit collaborer avec le Canada pour assurer une transition harmonieuse du service à l'entrepreneur subséquent ou au Canada, selon celui qui effectuera le même travail ou un travail similaire. Ce faisant, l'entrepreneur accepte de travailler en étroite collaboration avec le ou les entrepreneurs subséquents ou le Canada, sans frais supplémentaires.
- 7.44.3 Pendant la transition, l'entrepreneur travaillera avec le client pour établir un calendrier de transition mutuellement acceptable qui peut dépasser les délais d'exécution normaux du contrat.
- 7.44.4 Pendant la période du contrat, l'entrepreneur doit continuer à fournir des services SCAO jusqu'à ce que le contrat soit résilié après la transition vers l'entrepreneur suivant.
- 7.44.5 L'entrepreneur doit demander au Canada, au plus tard 60 DFT avant la date de fin du contrat, des instructions d'élimination des données du SCAO. L'entrepreneur doit retourner les données du SCAO conformément aux instructions fournies par le Canada.
- 7.44.6 L'entrepreneur convient qu'il n'y aura pas de frais supplémentaires pour les travaux de transition.

N° de l'invitation
P2P 105809/B

N° de la modif.
000

Id de l'acheteur
CGA

Nom° de l'invitation
Services de conférence et d'assistance par un opérateur (SCAO)

Section
Contrat d'engagement

ANNEXE A - ÉNONCÉ DES TRAVAUX - GÉNÉRAL

ANNEXE B - ÉNONCÉ DES TRAVAUX - AUDIOCONFÉRENCE ET WEBCONFÉRENCE

ANNEXE C - ÉNONCÉ DES TRAVAUX - SERVICES D'ASSISTANCE PAR OPÉRATEUR

APPENDICE 1 DES ANNEXES A, B ET C – GLOSSAIRE

APPENDICE 2 DES ANNEXES A, B ET C – SCAO - FICHIER DE DÉTAIL DE FACTURATION ÉLECTRONIQUE

APPENDICE 3 DES ANNEXES A, B ET C - DDP SCAO - EXIGENCES DE SÉCURITÉ

APPENDICE 4 DES ANNEXES A, B ET C - SCAO - MODÈLE DE DEMANDE DE MODIFICATION DES SERVICES

APPENDICE 5 DES ANNEXES A, B ET C - FONCTIONNALITÉS OPTIONNELLES

ANNEXE D - LISTE DE CONTRÔLE DES EXIGENCES DE SÉCURITÉ

ANNEXE E - TABLEAUX DE PRIX

ANNEXE F - OBLIGATIONS DE SÉCURITÉ POUR FSI

ANNEXE G - ISCA FORMULAIRE À L'INTENTION DES FOURNISSEURS (Liste des produits informatiques) Mise à jour si nécessaire dans un document séparé

APPENDICE 1 DE L'ANNEXE G - PROCESSUS D'ÉVALUATION DES ISCA

FORMULAIRE DE DÉCLARATION SCAO - RAPPORT SUR LES ACHATS ÉCOLOGIQUES

FORMULAIRE DE DÉCLARATION SCAO - RAPPORT SUR LE PLAN DE PARTICIPATION DES AUTOCHTONES

FORMULAIRE 10 – PPA - ENGAGEMENT DIRECT ET INDIRECT DE LA PPA (TABLEAU A)



Instructions uniformisées concernant les documents d'approvisionnement

Version 1.4

Date 1 avril 2019



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

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

TABLE DES MATIÈRES

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

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

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Instructions uniformisées concernant les demandes de soumissions

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

1. Instructions uniformisées concernant tous les documents d'approvisionnement

1.1 Questions et communications

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

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

1.2 Documents relatifs à la demande de soumissions

- a) **Publication :**
- i) Habituellement, les documents d'approvisionnement de SPC pourront être téléchargés à partir du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG). Cependant, si SPC a établi une liste de fournisseurs (p. ex., en sélectionnant au préalable certains fournisseurs), il peut envoyer les documents d'approvisionnement directement à ces fournisseurs présélectionnés, plutôt que de recourir au SEAOG. Aussi, pour certaines exigences assujetties à l'exception relative à la sécurité nationale, il se peut que les documents ne soient pas publiés dans le SEAOG afin de préserver la confidentialité de l'exigence.
 - ii) Le Canada n'est pas responsable de l'information figurant sur les sites Web de tiers, et n'assumera aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à cet égard. Si un Avis de projet de marché, une demande de soumissions ou des documents connexes publiés dans le SEAOG sont modifiés, SPC n'enverra aucun avis à ce sujet aux soumissionnaires. SPC affichera plutôt toutes les modifications, y compris les questions importantes reçues et les réponses dans le SEAOG. Il incombe exclusivement aux soumissionnaires de consulter le SEAOG régulièrement pour obtenir les renseignements les plus récents. SPC ne sera pas responsable de tout oubli de la part du soumissionnaire, ni des services d'avis offerts par un tiers. Autrement, si la demande de soumissions a, à l'origine, été envoyée directement par courriel aux fournisseurs, ces réponses seront communiquées directement à ces mêmes fournisseurs par courriel.
- b) **Ensemble des exigences :** Les documents relatifs à la demande de soumissions renferment toutes les exigences se rapportant à la demande de soumissions. Tout autre renseignement ou tout autre document fourni au soumissionnaire ou obtenu par lui auprès de qui que ce soit n'est pas pertinent. Le terme « Travaux » désigne l'ensemble des activités, services, biens, équipements, affaires et éléments qui doivent être livrés ou réalisés par le soumissionnaire retenu dans le cadre du contrat subséquent.
- c) **Exigences préalables :** Les soumissionnaires ne doivent pas tenir pour acquis que les spécifications ou les pratiques utilisées pour des achats ou des marchés antérieurs continueront de s'appliquer, à moins que celles-ci soient décrites dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires ne doivent pas non plus tenir pour acquis que leurs capacités actuelles satisfont aux exigences de la demande de soumissions pour la simple raison qu'elles satisfaisaient aux exigences antérieures.
- d) **Contradiction entre les documents :** S'il existe une contradiction entre les présentes instructions uniformisées et le corps de la demande de soumissions, ce dernier prévaut.
- e) **Signification de « jour ouvrable du gouvernement fédéral » (JOGF) :** un JOGF est un jour civil, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés suivants :
- i) le jour de l'An¹;
 - ii) le Vendredi saint et le lundi de Pâques;
 - iii) la fête de la Reine;
 - iv) la St-Jean Baptiste¹;

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

Remarques:

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

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

1.3 Lois pertinentes

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

1.4 Le soumissionnaire

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

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

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

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

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

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

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

1.5 Coûts relatifs aux soumissions

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

1.6 Conférence pour les fournisseurs intéressés

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

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

1.7 Visite des lieux

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

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

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

1.8 Soumissions

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

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

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

1.9 Attestation de sécurité – Exigences générales

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

1.10 Responsabilités du soumissionnaire

Chaque soumissionnaire doit assumer les responsabilités suivantes :

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

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

1.11 Droits généraux du gouvernement du Canada

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

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

1.12 Déroulement de l'évaluation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.13 Pouvoir du gouvernement du Canada d'exiger une démonstration

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.16 Exigences s'appliquant aux curriculum vitæ

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

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

1.17 Procédure de vérification des références du client

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

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

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

1.18 Procédure d'évaluation des produits équivalents proposés

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

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

1.19 Substitution d'une ressource proposée pendant l'évaluation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.25 Attribution du marché et communications avec les médias

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

1.26 Recours pour les soumissionnaires concernant le processus d'approvisionnement

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

2. Attestations

2.1 Attestations attendues de chaque soumissionnaire

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

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

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

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

2.3 Anciens fonctionnaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4 Attestation FEO pour le Matériel

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

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

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

2.5 Attestation et autorisation de l'éditeur de logiciels

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

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

2.6 Code de conduite pour l'approvisionnement

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

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

2.7 Vérification des attestations

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

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

3.1 Terminologie des Invitations à se qualifier

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

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

4.1 Nature d'une offre à commandes

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

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

4.2 Terminologie des demandes d'offre à commandes

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

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

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

5.1 Nature d'un arrangement en matière d'approvisionnement

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

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

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

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

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

6. Instructions et conditions uniformisées pour les approvisionnements en télécommunications

6.1 Cadre de réglementation

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

6.2 Responsabilités des soumissionnaires relativement au cadre de réglementation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7 Formulaires réglementaires pour la passation de marchés en télécommunications –

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

6.8 Formulaire réglementaire A

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

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

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

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

6.9 Formulaire réglementaire B

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

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

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

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

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

6.10 Formulaire réglementaire C

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

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

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

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

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

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

6.11 Formulaire réglementaire D

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

Formulaire réglementaire D

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

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

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

Cette attestation s'applique aux services et produits suivants :

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

Signature du soumissionnaire _____

Nom du soumissionnaire
(en caractères d'imprimerie) _____

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

Date de signature _____



Services partagés Canada

Services de conférence et d'assistance par un opérateur
(SCAO)

Annexe A - Énoncé général des travaux

Finale



Table des matières

1	VUE D'ENSEMBLE	3
1.1	Introduction.....	3
1.2	Général.....	3
2	Services sans frais liés au SCAO	5
3	PORTAIL DE SERVICES	6
3.1	Exigences en matière de logiciels.....	8
3.2	Gestion des utilisateurs.....	9
3.2.1	Contrôles d'accès basés sur les rôles.....	9
3.3	Système de gestion de la documentation (SGD).....	12
3.3.1	Portail de services Gestion des rapports	13
3.4	Demandes de service (DS) pour SAO.....	15
3.5	Demandes de service (DS) pour SAW.....	16
3.6	Gestion des enregistrements	16
3.7	Incidents sur le portail de services	16
3.8	Recherche.....	17
3.9	Notifications	17
4	ÉTAT DE PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE	19
4.1	Ressources pour l'état de préparation opérationnelle	19
4.2	Plan de mise en œuvre et étapes.....	20
4.3	Acceptation du portail de services	22
4.3.1	Spécification des exigences du système du portail de services (SES)	22
4.3.2	Tests d'acceptation des utilisateurs (TAU) du portail de services.....	25
4.4	Acceptation des services de conférence	25
4.4.1	Plan de test d'acceptation des services de conférence.....	25
4.4.2	Services de conférence TAU	26
4.5	ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ ET SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE	26
4.5.1	Évaluation de la sécurité.....	26
4.5.2	Évaluation de la sécurité par une tierce partie	26
4.6	Acceptation en service du SCAO	29
5	GESTION DES SERVICES	31
5.1	Ressources pour la gestion des services	31
5.2	Demande de changement (DC)	31
5.3	Gestion des versions de services.....	33
5.4	Demande de service (DS)	33

5.5	Gestion des événements et des incidents.....	34
5.6	Gestion des problèmes.....	36
5.7	Gestion des capacités et des performances.....	37
5.8	Gestion de l'information	37
5.9	Bureau de service	37
5.10	Gestion de l'escalade.....	38
5.11	Facturation Gestion.....	39
5.11.1	Résumé Factures	39
5.11.2	Fichier électronique des détails de la facturation (FEDF).....	40
5.12	Réunions de gestion des opérations	40
5.12.1	Réunions de gestion des services	40
5.12.2	Réunion de gestion des contrats	40
6	OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE (ONS)	42
6.1	ONS-A-SAO	42
6.2	ONS-A-SAW	43
6.3	ONS-MTTR-SP	43
6.4	ONS-BA	43

1 VUE D'ENSEMBLE

1.1 Introduction

- (1) Services partagés Canada (SPC) a besoin d'un service de conférence et d'assistance par opérateur entièrement géré et externalisé qui comprend (1) des services de conférence et (2) un portail de service, chacun tel que défini ci-dessous, (les "services SCAO").
- (2) Les services de conférence comprennent une solution en nuage (c'est-à-dire la fourniture de services informatiques - y compris les serveurs, le stockage, les bases de données, la mise en réseau, les logiciels, l'analyse et l'intelligence - sur Internet, gérés sur le serveur d'un fournisseur de services en nuage et accessibles par le Web). Les services SCAO fournissent tous les éléments suivants (collectivement, les "services de conférence") aux clients qui servent les Canadiens et les intérêts canadiens :
 - a) Services de conférence audio/Web (SAW) basés sur un logiciel en tant que service (SaaS), tels que spécifiés à l'annexe B ;
 - b) Service assisté par l'opérateur (SAO) tel que spécifié à l'annexe C ; et
 - c) Services gratuits liés au SCAO, tels que spécifiés à la section 2 de l'annexe A.
- (3) Le SPC a besoin d'un portail de services basé sur le web et consolidé sur un seul site web ("Portail de services"). Le portail de services sera le principal point de communication électronique entre les clients et L'entrepreneur pour les besoins du SCAO, comme indiqué dans les sections suivantes de l'annexe A :
 - a) Services de conférence ;
 - b) Portail de services ;
 - c) la gestion des services ; et
 - d) L'état de préparation opérationnelle.

1.2 Général

- (4) Les services SCAO doivent fournir des services de conférence en libre-service, à la demande et programmés, accessibles au niveau national et international à la SPC et à environ 180 ministères, agences et sociétés d'État au service des Canadiens et des intérêts canadiens.
- (5) Les services SCAO doivent être une technologie entièrement redondante (p. ex., licences et processus) par rapport aux services Microsoft Teams (MS Teams) existants utilisés par le Canada. L'entrepreneur doit fournir des services SCAO qui ne réutilisent en aucun cas les services MS-Teams.
- (6) Actuellement, les besoins de conférence de la SPC sont satisfaits par MS-Teams et le contrat des Services de conférence du Canada (SCC) qui déploie la plateforme d'application Webex pour SAW. Bien que MS-Teams et Webex représentent environ 80 % des plateformes d'application de conférence au Canada, certains départements utilisent d'autres plateformes d'application de conférence (par exemple, Zoom, Adobe Connect, Citrix Go-to Meeting).
- (7) Actuellement, le service assisté par opérateur de SPC est fourni dans le cadre du contrat de service de téléconférence du gouvernement (SGT).

- (8) Les services SCAO sont un service d'entreprise qui combinera et remplacera le SCC et le SGT, offrant SAW et SAO.
- (9) L'entrepreneur doit fournir une plateforme SaaS entièrement gérée pour fournir SAW, qui peut être utilisée avec le SAO, pour ;
- a) Faire évoluer les fonctionnalités SAW ;
 - b) S'assurer que les exigences d'accessibilité sont respectées, le cas échéant.
- (10) La plateforme SaaS ne doit pas nécessiter l'installation d'une infrastructure matérielle ou logicielle par le Canada. Les seules exceptions sont les applets, plugs-ins et add-ons nécessaires à l'utilisation des services de conférence, qui nécessitent l'approbation préalable de la responsable technique (RT) ou de son délégué.
- (11) La plateforme SaaS doit être évolutive pour répondre à la capacité de pointe de SAW, telle que définie à l'annexe B, et à la capacité de pointe de SAO, telle que définie à l'annexe C, sans affecter la qualité et la disponibilité des services de téléconférence.
- (12) Les services de conférence et le portail de services doivent être disponibles et accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, à l'exception des fenêtres de maintenance planifiées et approuvées à l'avance dans le cadre de la gestion des changements.
- (13) Les services SCAO doivent être conformes à la Loi sur les *langues officielles*, à la *Loi sur l'accessibilité du Canada* et aux exigences de sécurité du SCAO.

2 Services sans frais liés au SCAO

- (14) Les numéros sans frais doivent permettre aux participants d'utiliser les services de conférence par l'entremise du réseau téléphonique public commuté (RTPC) sans être directement facturé.
- (15) Le Canada fournira les numéros sans frais nord américain du SCAO à tous les participants pendant la période de disponibilité opérationnelle. L'entrepreneur doit préciser la méthode de communication des numéros sans frais aux fins d'utilisation par les participants aux spécifications des exigences du système (SES).
- (16) L'entrepreneur ne doit pas facturer l'utilisation sans frais de le SCAO.
- (17) L'entrepreneur doit fournir des numéros locaux pour utilisation nationale et internationale afin que les participants puissent accéder aux services de conférence par le point de contrôle 1 des services de conférence. L'entrepreneur doit préciser la méthode de communication des numéros locaux aux participants dans la spécification des exigences du système. (SES).

3 PORTAIL DE SERVICES

- (18) L'entrepreneur doit fournir un portail de service en tant que point central de communication électronique pour les services de conférence qui est accessible via Internet et peut tirer parti des services commerciaux du fabricant d'origine (OEM) prêts à l'emploi (COTS), si et quand ils sont directement disponibles.
- (19) Le portail de services doit être doté d'une architecture évolutive permettant d'accueillir jusqu'à
- 10 000 sessions simultanées ; et
 - 250 000 utilisateurs du portail de services.
- (20) Le portail de services doit utiliser le thème Intranet du gouvernement du Canada de la boîte à outils de l'expérience Web (OEW), version 4.0 ou ultérieure, et doit être spécifié dans le SES. Toutes les pages (y compris la page de garde) et l'image de marque doivent être fournies sous la forme d'une maquette dans le SES et approuvées par le RT (ou son délégué) comme étant *l'aspect et la convivialité* du portail de services.
- (21) Le portail de services doit être conçu de manière à minimiser le nombre de clics pour les tâches les plus courantes (par exemple, la création de demandes de service (DS) et de tickets d'incident), ce qui permet au portail de services d'être convivial et efficace.
- (22) L'entrepreneur doit fournir au Canada un environnement de préproduction pour le portail de services (c.-à-d. une mise en scène) qui imite l'environnement de production. L'environnement de préproduction sera utilisé pour
- les tests d'acceptation par l'utilisateur (TAU) au cours de la préparation opérationnelle ;
 - TAU des nouveaux changements et des nouvelles versions ;
 - TAU du chargement en masse des données fondamentales ; et
 - Les objectifs de formation du Canada.
- (23) L'entrepreneur doit copier les données de production (p. ex. les demandes de service, les fiches d'incident, etc.) dans l'environnement de préproduction dans les trois jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant une demande de le RT (ou de son délégué), et ce, sans frais pour le Canada.
- (24) Les objectifs de niveau de service et les crédits de service ne sont pas applicables à l'environnement de pré-production, mais les incidents et les problèmes doivent être résolus.
- (25) L'entrepreneur doit fournir une bannière sur la page d'accueil, avec un texte approuvé par le RT (ou son délégué) dans le portail de services, pour informer les utilisateurs :
- tout problème susceptible d'avoir une incidence sur les services de conférence (par exemple, fenêtres de maintenance planifiées, incidents, mises à niveau des services) ;
 - les lignes directrices relatives à la protection de la vie privée, qui décrivent la manière dont le gouvernement du Canada recueille, utilise, divulgue, conserve et élimine les informations personnelles des individus, conformément à la *loi sur la protection de la vie privée* du Canada ; et
 - Niveau de protection de la sécurité conformément à la liste de contrôle des exigences de sécurité (LVERS).

- (26) L'entrepreneur doit
- a) Créer ou fournir un guide de référence rapide pour les équipementiers [c'est-à-dire une série de brèves sessions de formation vidéo préenregistrées (moins de 5 minutes) en anglais et en français] pour les sujets suivants :
 - i) Demandes de service ;
 - ii) Gestion des incidents ;
 - iii) Rapports et facturation ;
 - iv) Gestion des utilisateurs ;
 - v) Toutes les caractéristiques et fonctions des services de conférence décrites à la section 2 des annexes A, B et C ; et
 - vi) Toutes les caractéristiques et fonctions des services optionnels qui sont ajoutées pendant la durée du contrat et formalisées dans un avenant au contrat.
 - b) Obtenir l'approbation de le RT (ou de son délégué) pour les sessions de formation vidéo préenregistrées en anglais et en français ; et
 - c) Télécharger les sessions de formation vidéo préenregistrées sur le portail de services en anglais et en français.
- (27) Le portail de services doit utiliser la validation des données pour les données de base (par exemple, le calendrier de la CMDT, les clients, les codes financiers et de facturation, etc. Tous les champs de texte libre doivent être spécifiés dans le SES et approuvés par le RT (ou son délégué).
- (28) L'entrepreneur doit permettre le chargement en masse des données définies comme données de base par le RT (ou son délégué). Toute donnée fondamentale doit être fournie et vérifiée dans un environnement de pré-production par le RT (ou son délégué) avant d'être transférée dans l'environnement de production.
- (29) L'entrepreneur doit charger, rafraîchir, ajouter ou modifier les données de base fournies par le Canada à la demande de le RT (ou de son délégué), sans frais pour le Canada.
- (30) L'entrepreneur doit fournir au portail de services et à toutes les exigences une authentification unique.
- (31) Toute partie des exigences du portail de services fournie par un logiciel tiers ou des outils OEM doit être spécifiée dans le SES et approuvée par le RT (ou son délégué).
- (32) L'entrepreneur doit fournir tout le contenu du portail de services dans la langue préférée de l'utilisateur (anglais ou français), telle qu'elle est spécifiée dans le profil de l'utilisateur ou telle qu'elle est sélectionnée sur la page d'accueil, et ce, pendant toute la durée de la session de l'utilisateur.
- (33) L'entrepreneur doit permettre à l'utilisateur de basculer entre l'anglais et le français dans le portail de services après l'ouverture de la session. La nouvelle langue sélectionnée doit être conservée pendant toute la durée de la session.
- (34) Le portail de services doit fournir des champs vérifiables tels qu'ils sont identifiés et approuvés dans le SES. Pour les champs de données spécifiés comme champs contrôlables, le portail de services doit enregistrer toutes les modifications apportées aux données, y compris :

- a) la date et l'heure auxquelles la modification a été effectuée ;
 - b) la valeur précédente ;
 - c) la nouvelle valeur ; et
 - d) le prénom et le nom de famille de l'utilisateur concerné par la modification.
- (35) Le portail de services doit fournir un historique des demandes de services, y compris toutes les interactions avec l'entrepreneur et les utilisateurs. La comptabilisation des types d'interaction doit être spécifiée dans le SES.
- (36) Le portail de services doit fournir une section d'aide accessible à tous les utilisateurs pour effectuer des recherches et respecter la *Loi sur l'accessibilité du Canada* et la *Loi sur les langues officielles*. La section d'aide doit fournir des informations adéquates pour utiliser toutes les fonctionnalités du portail de services, de la gestion des services et des services de conférence. La section d'aide, le guide de référence rapide ou les liens vers le matériel OEM doivent être spécifiés dans le SES.

3.1 Exigences en matière de logiciels

- (37) Le portail de services doit être accessible à l'utilisateur sans qu'il soit nécessaire d'installer une application logicielle sur les appareils suivants :
- a) Bureau Windows ;
 - b) L'ordinateur portable ;
 - c) L'appareil mobile ; et
 - d) Tablette.
- (38) L'entrepreneur doit préciser dans le SES et obtenir l'approbation de le RT (ou de son délégué) pour les navigateurs et les versions que le portail de services prend en charge. Les navigateurs suivants sont utilisés par le Canada :
- a) Chrome ;
 - b) Safari ;
 - c) Firefox ; et
 - d) Bord.
- (39) Sous réserve de toute limite de sécurité imposée par les systèmes du GC, l'entrepreneur doit s'assurer que tous les logiciels, plug-ins, add ins, applets, requis par le SaaS, sont approuvés au préalable par le RT (ou son délégué), et qu'ils sont nécessaires pour que les appareils puissent utiliser les services de téléconférence :
- a) Sont téléchargés ou disponibles au téléchargement, installés et configurés sans nécessiter d'autres actions que de répondre à des boîtes de dialogue ;
 - b) Ne nécessitent pas l'utilisation d'Adobe Flash ou d'un logiciel tiers ; et
 - c) peuvent être installés et utilisés sans que le participant ait besoin d'avoir des droits d'administration sur l'appareil.

3.2 Gestion des utilisateurs

- (40) Le portail de services doit fournir une gestion des utilisateurs avec un contrôle d'accès basé sur les rôles (CABR) pour la séparation des données, des rôles et des autorisations des utilisateurs.
- (41) À chaque anniversaire de la date de mise en service du SCAO, le portail de services doit envoyer automatiquement à tous les utilisateurs une notification exigeant une action de la part de l'utilisateur pour confirmer que son profil n'a pas changé. Si aucune réponse n'est reçue dans un délai d'un mois, l'accès de l'utilisateur doit être désactivé.

3.2.1 Contrôles d'accès basés sur les rôles

- (42) Le portail de services doit permettre d'attribuer un ou plusieurs rôles et les autorisations associées à chaque profil d'utilisateur du portail de services.

3.2.1.1 Rôles et autorisations

- (43) L'entrepreneur doit prévoir les rôles et autorisations identifiés lors de l'attribution du contrat et doit mettre en œuvre des rôles et autorisations supplémentaires par le biais d'une demande de modification (DM), le cas échéant.
- (44) L'entrepreneur doit au moins assurer les fonctions suivantes :
- Abonné ;
 - Administrateur de portail (AP) ;
 - Administrateur du rapport (AR) ; et
 - Administrateur délégué (AD).
- (45) Chaque rôle "Abonné" comprend, au minimum, toutes les autorisations suivantes :
- Autorise leur connexion au portail de services ;
 - Accéder aux résultats de leur enquête post-conférence ;
 - Autorise la gestion de son profil d'utilisateur (mais ne peut pas modifier les rôles dans son profil d'utilisateur) ;
 - Rechercher/lire/consulter/télécharger un résumé de leurs demandes de service actives/complétées ;
 - Créer, modifier ou annuler leurs demandes de service ;
 - Désactiver leur compte ;
 - Télécharger la liste des participants, l'enregistrement et la transcription de la réunion à laquelle ils ont assisté ;
 - Télécharger leur rapport de synthèse sur les services de post-conférence ;
 - Signaler et créer des incidents nécessitant l'intervention de l'entrepreneur ; et
 - rechercher/lire/consulter/télécharger un résumé de leurs tickets d'incident actifs/fermés.
- (46) Le rôle "AP" comprend, au minimum, toutes les autorisations suivantes :
- La possibilité d'ajouter ou de modifier des données de base (par exemple, le nom de l'organisme public, le type d'organisme public, les informations de facturation et les attributs) ;

- b) Interroger, trier et visualiser les comptes du portail de services et télécharger les résultats (format CSV) ;
 - c) Gérer les autorisations (par exemple, lecture, suppression, téléchargement) de tout utilisateur du portail de services du système de gestion des documents (SGD) ;
 - d) Ajouter/supprimer des domaines de courrier électronique autorisés ;
 - e) Désactiver un compte d'utilisateur ;
 - f) Créer des comptes pour d'autres utilisateurs ;
 - g) Interroger, trier et visualiser toutes les demandes de service et télécharger les résultats (format CSV) ;
 - h) Interroger, de trier et de visualiser tous les incidents et de télécharger les résultats (au format CSV) ; et
 - i) visualiser et télécharger l'FEDF et toutes les factures.
- (47) Le rôle "RA" comprend, au minimum, les autorisations suivantes :
- a) L'accès au SGD.
- (48) Le rôle "DA" comprend au minimum les autorisations suivantes :
- a) Approuver et attribuer des rôles aux profils d'utilisateurs ;
 - b) Approuver et attribuer des autorisations pour le SAO ;
 - c) Approuver et d'attribuer des autorisations pour les SAP ; et
 - d) attribuer des comptes de facturation aux profils d'utilisateurs.
- (49) L'entrepreneur peut étendre et définir des autorisations et des rôles supplémentaires pour répondre aux exigences de mise en œuvre du portail de services de l'entrepreneur, ainsi qu'aux besoins des services SCAO en matière de rôles et d'organisation. Les autorisations et les rôles doivent être spécifiés dans le spécification des exigences du système (SES) et doivent être approuvés par le RT (ou son délégué).

3.2.1.2 Inscription

- (50) Le portail de services doit fournir des champs pour l'auto-enregistrement des utilisateurs qui comprennent la collecte des coordonnées professionnelles suivantes, au minimum, pour la création de leur profil d'utilisateur :
- a) Le nom d'utilisateur (il doit s'agir d'un courriel professionnel avec un domaine de courriel autorisé) ;
 - b) Les coordonnées de l'entreprise, y compris le nom et le prénom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone ;
 - c) La langue préférée (anglais ou français) ;
 - d) Nom de l'organisation gouvernementale (par exemple, nom du ministère, de l'agence ou de la société d'État) ;
 - e) Le type d'organisation gouvernementale (par exemple, SSC, AOG ou partenaire) ; et
 - f) les informations relatives à la facturation (par exemple, le codage financier, l'adresse de facturation et les coordonnées de facturation).
- (51) Le portail de services doit fournir les informations suivantes pour chaque profil d'utilisateur :

- a) Le statut (actif/inactif) ;
 - b) Le nombre de jours de statut ;
 - c) Date de création ;
 - d) Date d'activation (initiale) ;
 - e) Date de désactivation ; et
 - f) date de réactivation (la plus tardive).
- (52) Toute autre collecte de données ou champs pour l'auto-enregistrement doit être spécifiée dans le SES et doit être approuvée par le RT (ou son délégué).
- (53) Le portail de services doit filtrer les domaines d'adresses électroniques pour l'auto-enregistrement. Le portail de services doit permettre au rôle PA d'ajouter/supprimer les domaines d'adresses électroniques autorisés.
- (54) Après l'auto-enregistrement, L'entrepreneur doit envoyer un courriel de validation à l'adresse électronique de l'utilisateur du portail de services. Une fois le profil de l'utilisateur vérifié, l'utilisateur doit fournir un mot de passe pour accéder au portail de services.
- (55) Le portail de services de l'entrepreneur doit permettre au seul rôle DA d'ajouter de nouveaux noms de clients, de nouveaux types de clients et de nouvelles informations de facturation.
- (56) Le portail de services doit permettre aux utilisateurs de gérer eux-mêmes les mots de passe oubliés, expirés ou modifiés. Le portail de services doit envoyer un courriel automatisé pour vérification par l'utilisateur, dans un délai de 5 minutes, d'une demande de réinitialisation de mot de passe.
- (57) L'entrepreneur doit permettre à tout mot de passe temporaire de disposer d'une période minimale de 5 jours avant expiration.
- (58) L'entrepreneur doit accepter des comptes génériques (par exemple, nom d'utilisateur et coordonnées), à titre exceptionnel pour les profils d'utilisateur qui doivent contenir des informations génériques pour des raisons de confidentialité et de sécurité, et ils doivent être approuvés par le RT (ou son délégué).
- (59) Le portail de services doit désactiver l'accès des utilisateurs de la manière suivante :
- a) un utilisateur peut désactiver son propre accès ; et
 - b) la ou les personnes ayant le rôle de DA peuvent désactiver n'importe quel compte à tout moment.
- (60) Lorsque l'accès d'un utilisateur est désactivé, le portail de services doit envoyer à l'utilisateur une notification automatisée par courrier électronique comprenant les éléments suivants
- a) le motif de la désactivation ;
 - b) la date de désactivation ; et
 - c) des instructions sur la manière de réactiver leur accès.
- (61) Tout accès non authentifié (c'est-à-dire l'accès direct aux enquêtes post-conférence, à l'inscription des participants, aux pages post-conférence des URL de destination) au portail de services doit être spécifié dans le SES et approuvé par le RT.

3.3 Système de gestion de la documentation (SGD)

- (62) Le SGD doit disposer d'autorisations permettant l'accès aux seuls rôles de l'autorité de régulation. Les autorisations doivent comprendre, au minimum, le téléchargement, la suppression et le chargement de fichiers.
- (63) Les autorisations de dossier SGD par utilisateur doivent être gérées par le rôle AP uniquement.
- (64) L'entrepreneur doit spécifier les types de fichiers pris en charge pour tous les documents SGD, y compris, au minimum, Excel, Word et CSV dans le SES.
- L'entrepreneur doit maquetter et spécifier tout le contenu des fichiers SGD (par exemple, les types de fichiers, la présentation et la structure) dans le SES, y compris la structure et les autorisations du SGD.
- (65) L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les documents SGD soient tenus à jour.
- (66) Le SGD de l'entrepreneur doit être un référentiel pour tous les documents détaillés dans le contrat, y compris, au minimum :
- a) Rapports du portail de services ;
 - b) Rapports de capacité ;
 - c) Le registre principal de toutes les demandes de changement ;
 - d) Le registre principal de tous les problèmes ;
 - e) Un registre principal de tous les incidents ;
 - f) Notes de mise à jour ;
 - g) FEDF ;
 - h) Factures récapitulatives de l'AOG ;
 - i) Factures récapitulatives du SPC ;
 - j) Journal des problèmes liés à la gestion des services ;
 - k) Le journal des questions relatives à la gestion des contrats ; et
 - l) Documentation sur l'état de préparation opérationnelle.

3.3.1 Portail de services Gestion des rapports

(67) Le portail de services doit permettre de télécharger les rapports du portail de services au format Excel ou CSV.

Nom du rapport	Rapport sur la gestion des services
Objectif	Un résumé de toutes les données nécessaires à la gestion des services, pour discussion lors de la réunion de gestion des services.
Fréquence	Mensuel - 5 jours ouvrables après la fin du mois civil
Rôles	Rôle de l'AP
Langue	Anglais, sauf si le français est demandé par le biais d'un DC
Accès	Portail de services SGD
Description	Le rapport doit inclure toutes les données permettant de fournir l'état de santé de la gestion des services, notamment
	a) Gestion des événements et des incidents ;
	b) Demandes de modification ;
	c) Demandes de service pour l'utilisation et les tendances des services intégrés SAO, SAW et SAO/SAW, y compris les demandes de service pour les services intégrés SAO, SAW et SAO/SAW : <ul style="list-style-type: none"> i. Identification de la conférence ; ii. La date et l'heure de début ; iii. Durée de la conférence ; iv. Titre de la conférence ; v. Nom du souscripteur ; et vi. le nombre d'opérateurs ;
	d) Gestion des problèmes ;
	e) Gestion des versions ;
	f) Le registre des actions à entreprendre depuis la dernière réunion de gestion des services ; et
g) le journal des questions depuis la réunion précédente.	
Nom du rapport	Rapport sur la gestion des contrats
Objectif	Un résumé et l'ordre du jour de la réunion de gestion des contrats
Fréquence	Selon les besoins - 2 JTGF avant la réunion de gestion du contrat
Rôles	Rôle de l'AR
Langue	Anglais, sauf si le français est demandé par le biais d'un DC
Accès	Portail de services DMS
Description	Le rapport doit inclure toutes les données relatives à l'état de santé de la gestion des contrats, y compris :
	a) Un examen des questions ou des domaines susceptibles d'être améliorés dans les services SCAO ;
	b) Problèmes de service à résoudre ;
	c) Mise à jour du catalogue de services ;
	d) La feuille de route de la technologie de conférence, y compris les nouvelles fonctionnalités et les nouveaux services ;

	<ul style="list-style-type: none"> e) Toute question non résolue lors de la réunion de gestion des services ; f) Tout autre point de l'ordre du jour identifié par L'entrepreneur, le RT ou l'AC ; et g) le suivi des points pour les modifications de contrat.
Nom du rapport	Rapport de synthèse financière
Objectif	un résumé financier de toutes les dépenses liées au contrat
Fréquence	Mensuel - 8 JTGF après la fin du mois
Rôles	Rôle de l'AR
Langue	Anglais, sauf si le français est demandé par le biais d'un DC
Accès	Portail de services SGD
Description	Le rapport doit inclure toutes les données relatives à l'état de santé de la gestion financière du contrat, y compris :
	a) Dépenses totales du contrat ;
	b) Le total des dépenses contractuelles mensuelles par client ;
	c) Les dépenses totales du contrat depuis le début de l'année par client ;
	d) Le total des dépenses mensuelles du contrat dans son ensemble ; et
	e) les dépenses totales du contrat depuis le début de l'année.

Nom du rapport	Rapport sur les défaillances et les crédits des objectifs de niveau de service (ONSFCR)
Objectif	Un résumé de tous les échecs de l'orthophonie
Fréquence	Mensuel - 5 JTGF après la fin du mois
Rôles	Rôle de l'AP
Langue	Anglais, sauf si le français est demandé par le biais d'un DC
Accès	Portail de services SGD
Description	Le rapport doit contenir tous les détails des TSL qui ont entraîné une défaillance et qui sont contrôlés par L'entrepreneur, y compris toutes les informations suivantes :
	a) les données non modifiées utilisées pour calculer l'ONS réel (par exemple, le numéro de ticket d'incident, l'heure de déclaration de l'incident, l'heure de résolution de l'incident, etc. ;)
	b) des données calculées pour mesurer la défaillance réelle de l'ONS (par exemple, le temps de panne) ;
	c) Seuil ONS ;
	d) crédit dû en cas de défaillance de l'orthophoniste ;
	e) Exemption(s) de crédit ONS accordée(s) par le Canada ; et
	f) le total du crédit de service dû sur la facture suivante et l'FEDF.

Nom du rapport	Rapport sur les capacités et les performances
Objectif	L'entrepreneur doit concevoir et surveiller des indicateurs clés de performance (ICP) qui doivent refléter avec précision la qualité et la performance dans le temps du système : a) Services de conférence ; et b) Portail de services.
Fréquence	Mensuel - 5 JTGF après la fin du mois
Rôles	Rôle de l'AP
Langue	Anglais, sauf si le français est demandé par le biais d'un DC
Accès	Portail de services SGD
Description	Le rapport doit inclure toutes les données relatives à l'état de santé des services de conférence et de la capacité du portail de services :
	a) Données non modifiées utilisées pour calculer l'ICP ;
	b) Les données calculées pour mesurer l'ICP réel ;
	c) Le(s) seuil(s) de capacité ; et d) les recommandations et les améliorations en matière de capacité.

Nom du rapport	Rapport de synthèse sur les services de post-conférence
Objectif	Un résumé des détails des services de conférence pour chaque conférence audio/web.
Fréquence	Par conférence (dès l'achèvement)
Rôles	Abonné (pour leurs conférences)
Langue	Bilingue (anglais et français)
Accès	Portail (accessible immédiatement et pendant au moins 60 jours après la fin de la conférence)
Description	Le rapport doit comprendre
	a) le type de conférence (par exemple, diffusion sur le web, audio uniquement, conférence audio/web, conférence assistée par un opérateur) ;
	b) Nom de l'abonné ;
	c) Nom du client ;
	d) L'identifiant de la conférence ;
	e) Détails de la connexion des participants (par exemple, identifiants des participants, heures de connexion et de déconnexion, numéro de téléphone, etc. ;)
	f) L'heure de la réunion (par exemple, l'heure de début, l'heure de fin, la durée, etc.
g) Le nombre de participants.	

3.4 Demandes de service (DS) pour SAO

- (68) Le portail de services doit permettre aux abonnés, en fonction de leurs autorisations, de créer, de modifier ou d'annuler un DS :

- a) Formulaire web du portail de services ; et
 - b) en appelant le Bureau de service.
- (69) Le formulaire web du DS doit être spécifié dans le SES et, au minimum, inclure toutes les caractéristiques spécifiées dans l'annexe C - SAO et l'onglet SAO du tableau des prix (catalogue des services).
- (70) L'entrepreneur doit envoyer une notification d'accusé de réception de DS à l'abonné afin d'accuser réception de la création, des modifications ou des annulations de DS dans l'heure qui suit la réception de la demande de DS par L'entrepreneur.

3.5 Demandes de service (DS) pour SAW

- (71) Le portail de services doit permettre aux abonnés, en fonction de leurs autorisations, de créer, de modifier ou d'annuler un DS pour SAW par le biais de tous les éléments suivants :
- a) Interface OEM ;
 - b) Extensions Outlook ;
 - c) Formulaire web du portail de services ; et
 - d) en appelant le bureau de service.
- (72) L'entrepreneur doit spécifier le formulaire web DS dans le SES et, au minimum, inclure toutes les caractéristiques spécifiées dans l'annexe B - SAW et l'onglet Audio Web du tableau des prix (catalogue des services).
- (73) Le portail de services doit fournir un accusé de réception de DS pour toute création, modification ou annulation à l'auteur de la demande dans les 5 minutes suivant la réception de la demande de DS par L'entrepreneur.

3.6 Gestion des enregistrements

- (74) Le portail de service doit permettre à l'abonné de gérer les enregistrements de conférences SAW et SAO :
- a) la recherche d'enregistrements à l'aide de filtres sélectionnés [par exemple, la date et l'heure prévues, le sujet de la réunion, le titre de la réunion, le nom du contact (principal, secondaire) et l'identifiant] ;
 - b) le partage/téléchargement d'enregistrements sélectionnés dans un format non-propriétaire (par exemple, MP3 ou MP4), selon le choix de l'abonné ; et
 - c) la suppression d'un ou de plusieurs enregistrements, l'abonné étant invité à confirmer la demande de suppression avant la suppression du ou des enregistrements.
- (75) La gestion de l'enregistrement doit être spécifiée dans le SES pour l'approbation de le RT (ou de son délégué).

3.7 Incidents sur le portail de services

- (76) Le portail de services doit permettre aux abonnés, en fonction de leurs autorisations, de créer, de modifier ou d'annuler un incident :

- a) Portail de services ; et
 - b) en appelant le bureau de service.
- (77) L'entrepreneur doit spécifier le formulaire web d'incident dans le SES et, au minimum, inclure tous les champs de données nécessaires au contractant pour résoudre les incidents et mesurer les ONS.
- (78) L'entrepreneur doit fournir des accusés de réception à l'auteur de l'incident afin de confirmer la création, la modification ou l'annulation du ticket d'incident dans les 15 minutes suivant la réception de la demande par l'entrepreneur.

3.8 Recherche

- (79) Le portail de services doit permettre d'effectuer des recherches dans les éléments suivants :
- a) les utilisateurs (pour les rôles AP et AD), y compris :
 - i) la date et l'heure de la dernière connexion de l'utilisateur ; et
 - ii) date de désactivation de l'utilisateur.
 - b) Tous les DS (pour les rôles AP et AD) ;
 - c) DS pour les abonnés connectés ;
 - d) tous les incidents (pour le rôle de l'AP uniquement) ;
 - e) les incidents pour les abonnés connectés ; et
 - f) une section d'aide.
- (80) L'entrepreneur doit permettre la recherche dans tous les champs de données pour les DS, les profils d'utilisateur et les tickets d'incident. Tous les formulaires et champs web consultables doivent être spécifiés dans le SES et approuvés par le RT (ou son délégué).
- (81) L'entrepreneur doit permettre l'affichage de tous les champs de données dans les résultats de la recherche. Tous les formulaires et champs web des résultats de recherche doivent être spécifiés dans le SES et doivent être approuvés par le RT (ou son délégué).
- (82) L'entrepreneur doit permettre le téléchargement de tous les résultats de la recherche au format CSV.

3.9 Notifications

- (83) L'entrepreneur doit fournir des notifications via le portail de services ou les outils OEM, en format bilingue (anglais et français) ou envoyer une notification par courrier électronique dans la langue préférée de l'utilisateur.
- (84) Toutes les notifications du portail de services et des équipementiers doivent être spécifiées et modélisées dans le SES pour l'approbation de le RT (ou de son délégué) :
- a) les déclencheurs de notification ;
 - b) Sujet ;
 - c) les champs de données ; et
 - d) les abonnements de notification par défaut par rôle doivent être spécifiés dans le SES (c'est-à-dire les champs "pour", "de", "CC" et "CCI").

- (85) Le portail de services doit permettre aux utilisateurs de s'abonner et de se désabonner aux notifications en fonction de leur rôle ou de leur profil d'utilisateur.
- (86) Lorsque le Canada doit prendre des mesures (par exemple, approbation de le RT, participation à la réservation et confirmation), L'entrepreneur doit envoyer une notification aux destinataires appropriés.
- (87) Le portail de services doit envoyer à l'utilisateur une notification d'approbation de l'enregistrement comprenant les éléments suivants
- a) vérifier que l'accès a été accordé ;
 - b) URL pour les informations de contact du Bureau de service ;
 - c) URL du portail de services ; et
 - d) URL pour accéder à un guide de référence rapide ou à des outils OEM.
- (88) L'entrepreneur doit fournir des notifications d'accusé de réception à l'auteur lors de la création, de la modification et de la mise à jour des éléments suivants :
- a) les fiches d'incident ; et
 - b) DS.
- (89) L'entrepreneur doit fournir des notifications à une liste de destinataires configurable fournie par le RT (ou son délégué) pour le téléchargement des éléments suivants :
- a) Rapports du portail de services ;
 - b) FEDF ;
 - c) Les factures récapitulatives des AOG ; et
 - d) Factures récapitulatives du SPC.

4 ÉTAT DE PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE

- (90) L'entrepreneur reconnaît que la période de préparation opérationnelle commence à l'attribution du contrat et comprend toutes les étapes qui nécessitent l'approbation de le RT (ou de son délégué) et se termine à la date de mise en service du SCAO.
- (91) Toutes les tâches requises pour atteindre les étapes décrites dans le tableau des étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO doivent être téléchargées sur le portail du service avant les dates d'étape requises et approuvées par le RT (ou son délégué), à l'exception de tous les aspects des portes d'évaluation et d'autorisation de la sécurité (EA&S).
- (92) Toutes les tâches requises pour atteindre les étapes de l'évaluation de la sécurité et de l'aptitude opérationnelle décrites dans le tableau des étapes de l'aptitude opérationnelle du SCAO doivent être envoyées en toute sécurité à le RT (ou à son délégué) avant les dates d'étape requises pour lancer le processus d'évaluation de la sécurité.
- (93) En cas de réitération des livrables relatifs à l'état de préparation opérationnelle, L'entrepreneur doit livrer et fournir des itérations dans un délai de cinq jours ouvrables.
- (94) Le Canada a besoin de 5 JTFG pour examiner chaque produit livrable de l'état de préparation opérationnelle et fournir une rétroaction à l'entrepreneur ou une approbation..

4.1 Ressources pour l'état de préparation opérationnelle

- (95) L'entrepreneur doit fournir un gestionnaire de projet comme point de contact unique pour la période de préparation opérationnelle, sans frais supplémentaires pour le Canada. Le gestionnaire de projet doit collaborer avec le RT (ou son délégué) et obtenir son approbation pour toutes les activités et tous les produits livrables nécessaires à la mise en œuvre du SCAO. Pour une mise en œuvre réussie, les activités suivantes, au minimum, sont nécessaires :
- a) développer et maintenir l'exhaustivité et l'exactitude du plan de mise en œuvre ;
 - b) Processus EA&S ;
 - c) Tous les rapports, documents et produits livrables pendant la période de préparation opérationnelle ;
 - d) Portail de services ;
 - e) Les comités de pilotage et la supervision des contrats ;
 - f) Tout plan de gestion de projet nécessaire pour gérer la mise en œuvre de la préparation opérationnelle (par exemple, gestion des risques, des problèmes, des changements, des ressources, etc.
 - g) Gérer toute escalade.
- (96) L'entrepreneur doit fournir une équipe de mise en œuvre et des experts en la matière avec le personnel nécessaire pour superviser, coordonner et fournir tous les aspects de la préparation opérationnelle, y compris les essais d'acceptation, sans frais supplémentaires pour le Canada.

4.2 Plan de mise en œuvre et étapes

- (97) L'entrepreneur doit coordonner la réunion initiale de lancement dans les cinq mois suivant l'attribution du contrat avec le RT et l'AC (ou leurs délégués) à une date et dans un lieu fixés par L'entrepreneur afin de finaliser le plan de mise en œuvre.
- (98) Le plan de mise en œuvre de l'entrepreneur fourni avec sa réponse à l'appel d'offres est soumis à approbation et le retour d'information sera présenté lors de la réunion de lancement par le RT (ou son délégué).
- (99) Le plan de mise en œuvre doit comprendre
- a) toutes les tâches et étapes, y compris
 - i) Description des tâches ;
 - ii) Durée ;
 - iii) La date de début et la date d'achèvement ;
 - iv) Dépendances ;
 - v) Les ressources de l'entrepreneur ; et
 - vi) les résultats attendus.
 - b) La structure de gouvernance de l'entrepreneur (y compris toutes les coordonnées de l'équipe de mise en œuvre et des PME) ;
 - c) La matrice d'escalade ; et
 - d) le chemin critique de la période de préparation opérationnelle.
- (100) L'entrepreneur reconnaît que SPC utilisera le plan de mise en œuvre pour surveiller l'état de préparation opérationnelle. Le plan de mise en œuvre doit comprendre suffisamment de détails pour que le Canada puisse surveiller l'état de la mise en œuvre du SCAO. L'entrepreneur accepte de modifier le plan en y ajoutant des détails supplémentaires à la demande du Canada, et ce, sans frais.
- (101) Les étapes du projet décrits dans le plan de mise en œuvre et les éventualités doivent être livrés avant ou à tous les intervalles des jalons du projet du tableau intitulé Jalons de l'état de préparation opérationnelle de la SCAO. Les intervalles représentent le temps nécessaire au travail de l'entrepreneur pour fournir les produits livrables du contrat. Le temps d'examen du Canada n'est pas inclus.
- (102) Le tableau intitulé "Étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO" indique le nom de l'étape, les intervalles en jours ouvrables et les jours ouvrables pour les étapes à partir de l'attribution du contrat que L'entrepreneur doit respecter pour l'état de préparation opérationnelle. Tout changement au tableau des jalons de l'état de préparation opérationnelle de la SCAO doit être accepté par les deux parties et documenté officiellement dans un écart de projet par le Canada.

Étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO			
Étapes	Démarrage	Intervalle (JTGFs)	JTGF à partir de l'attribution du contrat
Attribution du contrat	Attribution du contrat	0	0
Réunion de lancement du projet	Attribution du contrat	5	5
Portail de services Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	40	45
Portail de services Point de contrôle 2	Portail de services Point de contrôle 1	45	90
Portail de services Point de contrôle 3	Portail de services Point de contrôle 2	55	145
EA&S Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	40	45
EA&S Point de contrôle 2	EA&S Point de contrôle 1	50	95
EA&S en service	EA&S Point de contrôle 2	40	135
Services de conférence Point de contrôle 1	Réunion de lancement du projet	100	95
Services de conférence en service	Services de conférence Point de contrôle 1	40	135
Portail de services en service	Portail de service Point de contrôle 3, EA&S en service	1	136
Acceptation en service du SCAO	Portail de services en service, services de conférence en service, et EA&S en service	5	141

4.3 Acceptation du portail de services

- (103) L'entrepreneur reconnaît que les portes du portail de services suivantes doivent être respectées :
- a) Le point de contrôle 1 du portail de services est obtenu lorsque la version finale du SES est transmise au Canada pour examen et approbation.
 - b) Le portail de service Point de contrôle 2 est obtenu lorsque :
 - i) Le SES est approuvé par le Canada ; et
 - ii) L'accès à l'environnement de pré-production du portail de services est fourni au Canada pour les tests TAU.
 - c) Le portail de service Point de contrôle 3 est obtenu lorsque :
 - i) Les tests TAU sont terminés et approuvés par le RT (ou son délégué) ;
 - ii) Les défauts majeurs de TAU ont été corrigés ;
 - iii) Le portail de services est entièrement fonctionnel et mis en production.
- (104) La mise en service du portail de services est définie comme suit :
- a) L'accès à la production du portail de services a été fourni à le RT (ou à son délégué) ;
 - b) L'achèvement des portails de services Point de contrôle 1, 2 et 3 ; et
 - c) sous réserve de l'approbation de l'étape de mise en service du EA&S.

4.3.1 Spécification des exigences du système du portail de services (SES)

- (105) L'entrepreneur doit fournir une spécification des exigences du système (SES) pour le portail de services qui spécifie la conception du portail de services, l'aspect et la convivialité de l'interface utilisateur et l'utilisation de la marque SCAO. La SES doit contenir les spécifications de conception suivantes avec des interfaces utilisateur bilingues (anglais et français) :
- a) Les maquettes du portail de services ;
 - b) Processus du portail de services ;
 - c) Exemples de rapports sur le portail de services ;
 - d) Tous les logiciels OEM ou logiciels tiers utilisés ; et
 - e) notifications du portail de services.
- (106) Toute question ou hypothèse concernant l'élaboration de la SES doit être adressée à le RT (ou à son délégué) avant la soumission de la SES finale.

4.3.1.1 Structures filaires du portail de services

- (107) L'entrepreneur doit fournir des schémas de câblage qui :
- a) Sont des représentations graphiques de chaque page web du portail de services ;
 - b) Fournir les éléments fonctionnels de chaque page web (par exemple, les actions à effectuer à partir d'une page (boutons), les champs et les étiquettes des champs, etc.
 - c) Fournir une conception de la structure du portail de services (par exemple, menus et structure des menus), de l'aspect et de la convivialité, et de l'utilisation éventuelle de la marque.

- (108) L'entrepreneur doit fournir des schémas de câblage SES pour toutes les pages du portail de services en anglais et en français, y compris, au minimum :
- a) Page de garde ;
 - b) Page d'atterrissage ;
 - c) DS créer, modifier et annuler une (des) page(s) (y compris tous les champs relatifs aux caractéristiques ou aux fonctions permettant de commander des services de conférence) ;
 - d) Page(s) de recherche DS (y compris les filtres de recherche) ;
 - e) Page de résultats de la recherche DS (y compris les champs de données/colonnes dans les résultats) ;
 - f) Pages de création, de modification et d'annulation des tickets d'incident (y compris tous les champs nécessaires à la résolution de l'incident) ;
 - g) Page de recherche d'un ticket d'incident (y compris les filtres de recherche) ;
 - h) Page de résultats de la recherche d'un ticket d'incident (y compris les champs de données/colonnes dans les résultats) ;
 - i) Ajouter/supprimer des pages de filtrage de domaine ;
 - j) Page Profil de l'utilisateur ;
 - k) Page d'auto-enregistrement ;
 - l) Pages de gestion RBAC (par exemple, ajout de rôles aux profils, page d'approbation en attente, etc. ;)
 - m) Pages de gestion des notifications (c'est-à-dire gestion des abonnements des utilisateurs) ;
 - n) Pages SGD et structure des dossiers ;
 - o) Pages de gestion des autorisations du SGD ;
 - p) Bannières du portail de services (par exemple, utilisation des informations personnelles, niveaux de protection de la sécurité, etc. ;)
 - q) Pages d'erreur standard (c'est-à-dire les pages non trouvées) ;
 - r) Les messages du serveur (par exemple, déconnexion, erreurs du serveur, etc.) ;
 - s) Pages de la section d'aide ; et
 - t) pages de gestion des enregistrements et des transcriptions (par exemple, filtres de recherche, résultats de recherche, etc.)
- (109) Les maquettes du portail de services de l'entrepreneur doivent inclure toutes les spécifications des champs de données pour tous les formulaires et toutes les pages avec les traductions, y compris :
- a) Étiquette de champ ;
 - b) Tous les champs facultatifs et obligatoires, y compris :
 - i) Étiquette de champ ;
 - ii) Le type de champ ; et
 - iii) longueur du champ (y compris les champs de texte libre) ;

- c) Validation des données (par exemple, calendrier, masques de champs, données de base déroulantes, etc.
- d) Champs vérifiables.

4.3.1.2 Processus du portail de services

- (110) Le SES de l'entrepreneur doit inclure tous les processus du portail de services, y compris, au minimum :
- a) Processus de gestion des utilisateurs ;
 - b) Processus DS ;
 - c) Processus de gestion des incidents ;
 - d) Processus de gestion de la facturation ; et
 - e) tout autre processus visant à soutenir les opérations du portail de services (par exemple, gestion des changements, gestion des versions).
- (111) Le SES de l'entrepreneur doit inclure un diagramme de processus du portail de services pour tous les processus du portail de services, y compris :
- a) Les couloirs de nage, y compris les rôles des utilisateurs ;
 - b) Canada et tâches des entrepreneurs ;
 - c) Les actions (c'est-à-dire les boutons) et/ou les états du processus ;
 - d) Les liens entre les états et/ou les actions ; et
 - e) les déclencheurs de notifications.

4.3.1.3 Exemples de rapports sur le portail de services

- (112) L'entrepreneur doit fournir des exemples de rapports de sortie conformément à la section 3.8 Recherche.
- (113) L'entrepreneur doit fournir une maquette de tous les rapports du portail de services (voir section 3.3.1 Gestion des rapports du portail de services) dans le SES.
- (114) L'entrepreneur doit fournir des exemples de factures récapitulatives et d'FEDF dans le SES.

4.3.1.4 Notifications du portail de services

- (115) L'entrepreneur doit préciser dans le SES comment les notifications sont limitées aux rôles RBAC, ainsi que les options et la ou les méthodes permettant aux utilisateurs de s'abonner et de se désabonner aux notifications de leur choix.
- (116) L'entrepreneur doit inclure tous les échantillons de notification (c'est-à-dire les courriels) qui doivent être simulés dans le SES et qui doivent inclure :
- a) Déclenchement de la notification ;
 - b) Les destinataires de la notification ;
 - c) L'adresse électronique de l'expéditeur ;
 - d) Le texte du sujet en anglais et en français ; et
 - e) texte du corps du message en anglais et en français.

4.3.2 Tests d'acceptation des utilisateurs (TAU) du portail de services

- (117) L'entrepreneur reconnaît que l'essai non destructif du portail de services doit être effectué dans un environnement de préproduction avant le transfert dans l'environnement de production.
- (118) L'entrepreneur doit fournir un test TAU guidé par L'entrepreneur (virtuel ou en personne) afin de démontrer que le portail de services est conforme aux spécifications du SES. Toute exception doit être approuvée par le RT (ou son délégué).
- (119) L'entrepreneur reconnaît que le Canada doit être autorisé à effectuer des tests d'acceptation par l'utilisateur indépendants pour toutes les fonctions du portail de services décrites dans le SES au cours des tests d'acceptation par l'utilisateur.
- (120) L'entrepreneur doit corriger tous les défauts constatés lors des tests TAU avant le passage à l'environnement de production et toutes les corrections doivent être prises en compte dans le tableau des Étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO.
- (121) L'entrepreneur reconnaît que le RT (ou son délégué) doit approuver le fait que les tests TAU sont exhaustifs et complets. Un plan d'action visant à remédier aux défauts qui subsistent doit être suffisamment détaillé pour informer le RT (ou son délégué) de la suppression des défauts avant la mise en production, doit figurer dans le tableau des étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO et doit être approuvé par le RT (ou son délégué).

4.4 Acceptation des services de conférence

- (122) L'entrepreneur reconnaît que les barrières de service de conférence suivantes doivent être respectées :
 - a) Point de contrôle 1 des services de conférence est obtenue lorsque l'accès est fourni au Canada pour les tests TAU des services de conférence.
 - b) L'étape en service des services de conférence est obtenue lorsque :
 - i. Les tests TAU sont terminés et approuvés par le RT (ou son délégué) ;
 - ii. Les défauts majeurs de l'TAU ont été corrigés ;
 - iii. Les services de conférence sont pleinement fonctionnels et prêts à être mis en production ; et
 - iv. l'accès à la production a été fourni à le RT (ou à son délégué).
- (123) L'autorisation d'exploitation (AE) des services SCAO est subordonnée à l'approbation de l'étape de mise en service du EA&S.

4.4.1 Plan de test d'acceptation des services de conférence

- (124) L'entrepreneur doit fournir un plan de test de réception pour approbation par le RT (ou son délégué). Le plan d'essai d'acceptation doit tester, au minimum, les fonctionnalités suivantes :
 - a) Toutes les fonctions et caractéristiques SAW de l'annexe B ;
 - b) Toutes les fonctions et caractéristiques de le SAO à partir de l'annexe C ;
 - c) Les performances de le SAO ont été constatées lors de l'utilisation en direct de la programmation de le SAO ;
 - d) Les performances de le SAO ont été évaluées lors d'une utilisation en direct du système ;

- e) L'utilisation du service d'assistance pour les services de conférence ; et
- f) toute l'aide et le matériel de référence rapide pour les services de conférence.

4.4.2 Services de conférence TAU

- (125) L'entrepreneur doit fournir des services de conférence TAU (virtuels ou en personne) guidés par l'entrepreneur afin de démontrer comment les services de conférence respectent les annexes B et C et suivent le plan d'essai d'acceptation des services de conférence. Toute exception doit être approuvée par le RT (ou son délégué).
- (126) L'entrepreneur reconnaît que le Canada doit être autorisé à procéder à une évaluation indépendante de tous les services de conférence décrits dans les annexes B et C.
- (127) L'entrepreneur doit corriger tous les défauts des tests TAU avant le passage à la production et doit être pris en compte dans le tableau des étapes de l'état de préparation opérationnelle du SCAO.
- (128) L'entrepreneur reconnaît que le RT (ou son délégué) doit approuver les tests TAU qui sont exhaustifs et complets. Un plan d'action visant à remédier à tout défaut en suspens doit être suffisamment détaillé pour informer le RT (ou son délégué) de la manière dont les défauts seront éliminés avant la mise en service des services de conférence et doit être approuvé par le RT (ou son délégué).

4.5 ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ ET SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE

4.5.1 Évaluation de la sécurité

- (129) L'entrepreneur doit effectuer une évaluation de la sécurité de la première partie.

4.5.2 Évaluation de la sécurité par une tierce partie

- (130) L'entrepreneur doit terminer la conception de la sécurité du point de contrôle 1 et la validation de la conception de la sécurité du point de contrôle 2, les travaux du point de contrôle 1 doivent être effectués et fournis au Canada avant les travaux pour le point de contrôle 2.

4.5.2.1 Point de contrôle EA&S n° 1 : Conception de la sécurité

- (131) L'entrepreneur doit fournir une conception de la sécurité qui doit inclure les éléments suivants
 - a) Un diagramme de composants de haut niveau qui montre clairement l'architecture du service, l'attribution des services et des composants aux zones de sécurité du réseau et identifie les principaux flux de données liés à la sécurité ;
 - b) Une description des défenses du périmètre de la zone réseau ;
 - c) Une description de l'utilisation des technologies de virtualisation, le cas échéant ;
 - d) Des descriptions de l'attribution de toutes les exigences techniques de sécurité à des éléments de conception de service de haut niveau à toutes les couches architecturales ;
 - e) Des descriptions de l'attribution de toutes les exigences de sécurité non techniques à des éléments organisationnels ou opérationnels de haut niveau ;

- f) L'attribution des exigences de sécurité à chacune des couches d'architecture de la conception de service de haut niveau ;
- g) Définition des couches architecturales (par exemple, couche de communication, couche de virtualisation, couche de plate-forme/OS, couche de gestion des données, couche d'intergiciel, couche d'application commerciale) ;
- h) Une description de l'approche de la gestion à distance ;
- i) Une description de l'approche du contrôle d'accès ;
- j) Une description de l'approche de la gestion et de l'audit de la sécurité ;
- k) Une description de l'approche de la gestion de la configuration ;
- l) Une description de l'approche de la gestion des correctifs ;
- m) La justification des principales décisions en matière de conception ; et
- n) une description de la manière dont les fonctions de sécurité suivantes seront mises en œuvre :
 - i. Le contrôle d'accès ;
 - ii. La gestion et l'audit de la sécurité ;
 - iii. La gestion de la configuration ;
 - iv. La gestion des correctifs ; et
 - v. la gestion à distance.

- (132) L'entrepreneur doit fournir une matrice de traçabilité des exigences de sécurité (MTES) contenant les informations suivantes qui prouvent la conformité au contrôle de sécurité pour chaque exigence de sécurité de l'Appendice 3 des annexes A, B & C SCAO DDP - Exigences de sécurité :
- a) L'identifiant de l'exigence de sécurité (ES) ;
 - b) Un identifiant qui associe l'exigence de sécurité à la déclaration correspondante dans le cahier des charges (par exemple, un titre ou un identifiant de ligne) ;
 - c) La déclaration d'exigence de sécurité ;
 - d) Une description de la façon dont l'exigence de sécurité est prise en compte dans la conception de la sécurité, avec suffisamment de détails pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont aux exigences de sécurité ;
 - e) Le titre de la ou des prestations contractuelles dans lesquelles l'entrepreneur fournira les détails de sa solution de sécurité pour l'exigence (c'est-à-dire le plan de continuité des services) ; et
 - f) le traçage (une référence à un élément identifiable) de la conception de la sécurité pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de protection de la sécurité satisfont aux exigences de sécurité.

4.5.2.2 Point de contrôle 2 de la EA&S : Validation de la conception de la sécurité

- (133) L'entrepreneur doit fournir un plan de test de sécurité de l'intégration qui doit comprendre les éléments suivants
- a) Les fonctions de sécurité à tester ;
 - b) Le Canada, témoin des dispositions prises en matière d'essais ; et

- c) pour chaque fonction de sécurité ou ensemble de fonctions de sécurité, les éléments à tester, y compris :
 - i) Une description du cas de test, de la procédure ou du scénario ;
 - ii) Les exigences environnementales ;
 - iii) L'ordonnancement des dépendances ; et
 - iv) les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec).
- (134) L'entrepreneur doit effectuer des tests de sécurité de l'intégration conformément au plan de test de sécurité de l'intégration et fournir un rapport de test de sécurité de l'intégration pour chacun des éléments de test figurant dans le plan de test de sécurité de l'intégration :
 - a) Les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec) ;
 - b) Les résultats réels ; et
 - c) une description des écarts et de la manière dont chacun a été résolu.
- (135) L'entrepreneur doit fournir un plan d'évaluation de la vulnérabilité comprenant les éléments suivants
 - a) Une description de la portée de l'évaluation de la vulnérabilité ;
 - b) Le Canada prend des dispositions en matière de témoignage ;
 - c) Une description du processus d'évaluation de la vulnérabilité ; et
 - d) une description des outils d'évaluation de la vulnérabilité qui seront utilisés, y compris les versions des logiciels.
- (136) L'entrepreneur doit procéder à une évaluation de la vulnérabilité conformément au plan d'évaluation de la vulnérabilité approuvé, qui comprend les éléments suivants
 - a) Une liste des tests d'évaluation de la vulnérabilité qui ont été effectués ;
 - b) Toutes les données brutes relatives aux résultats des tests d'évaluation de la vulnérabilité dans un format de fichier commercial (COTS) et sous les noms spécifiés par le Canada ;
 - c) Pour chaque test d'évaluation de la vulnérabilité :
 - i) Si une vulnérabilité connue a été détectée ;
 - ii) Une description de la vulnérabilité ; et
 - iii) une description du correctif ou de la mesure corrective mis en œuvre pour résoudre la vulnérabilité.
 - d) Pour toute vulnérabilité non résolue :
 - i) Une évaluation de l'importance de la vulnérabilité dans le contexte des services ; et
 - ii) l'identifiant de vulnérabilité du correctif ou de la mesure corrective en suspens ; ou
 - iii) la justification de la non-application d'un correctif ou d'une mesure corrective.
- (137) L'entrepreneur doit fournir un plan de vérification de l'installation de sécurité qui doit comprendre les éléments suivants
 - a) L'approche de vérification de la sécurité ;
 - b) Le Canada prend des dispositions en matière de témoignage ;
 - c) Un aperçu des éléments de vérification de la sécurité ; et
 - d) pour chaque élément de vérification de sécurité :

- i) Une description du scénario de vérification ;
 - ii) L'ordonnement des dépendances ; et
 - iii) les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec).
- (138) L'entrepreneur doit procéder à la vérification de l'installation de sécurité conformément au plan de vérification de l'installation de sécurité approuvé pour chacun des éléments d'essai du plan de vérification de l'installation de sécurité qui comprend :
- a) Les résultats attendus (c'est-à-dire les critères de réussite ou d'échec) ;
 - b) Les résultats réels ; et
 - c) une description des écarts et de la manière dont chacun a été résolu.
- (139) L'entrepreneur doit corriger les erreurs et omissions d'installation et de configuration détectées à la suite de la vérification de l'installation de sécurité.
- (140) L'entrepreneur doit mettre en œuvre les correctifs et les mesures correctives dans le cadre de l'activité d'évaluation de la vulnérabilité. Lorsque cela n'est pas possible (c'est-à-dire que le temps nécessaire pour tester les correctifs ou déterminer et tester les mesures correctives retarderait sérieusement le projet), l'entrepreneur doit créer des fiches de problème pour tout correctif ou mesure corrective requis qui ne peut pas être mis en œuvre dans le cadre de l'activité d'évaluation de la vulnérabilité.
- (141) L'entrepreneur doit fournir au Canada une MTES mise à jour qui contient, pour chaque exigence de sécurité devant être testée par le plan d'essai de sécurité de l'intégration, le plan d'évaluation de la vulnérabilité et le plan de vérification de l'installation de sécurité, le traçage (une référence à un élément identifiable) des cas d'essai de sécurité de l'intégration.

4.5.2.3 EA&S en service

- (142) Pour atteindre l'étape EA&S en service, l'entrepreneur doit :
- a) Avoir satisfait à toutes les exigences de la section intitulée "Évaluation de la sécurité et sécurité opérationnelle" ;
 - b) Appendice 3 des annexes A, B & C SCAO DDP - Exigences de sécurité ;
 - c) Les tickets de problèmes pour les correctifs requis ou les mesures correctives doivent être résolus ; et
 - d) a atteint le niveau de risque de sécurité acceptable.

4.5.2.4 Autorité d'exploitation (AE)

- (143) L'entrepreneur doit avoir franchi les étapes EA&S point de contrôle 1, EA&S point de contrôle 2 et EA&S en service pour permettre à SSC d'obtenir l'AE pour le compte de l'entrepreneur.

4.6 Acceptation en service du SCAO

- (144) L'entrepreneur reconnaît que l'acceptation en service du SCAO est obtenue lorsque :
- a) Toutes les exigences de la section 5 de la gestion des services sont pleinement opérationnelles, y compris :
 - i) Des réunions mensuelles de gestion des services sont prévues ; et
 - ii) les réunions de gestion des contrats sont programmées ;

- b) Toutes les exigences de la section 6 "Objectifs de niveau de service" est pleinement opérationnel ;
- c) Dépend de la mise en service du portail de services ;
- d) Dépend de la mise en service des services de conférence :
- e) Est subordonné à l'approbation de la mise en service du EA&S ;

5 GESTION DES SERVICES

- (145) On entend par "gestion des services" les capacités organisationnelles spécialisées de l'entrepreneur pour mettre en place, exploiter et gérer le cycle de vie des services de conférence.
- (146) La période de gestion des services doit commencer une fois que l'étape de réception en service du SCAO est atteinte et se poursuivre jusqu'à la résiliation du contrat.
- (147) L'entrepreneur doit utiliser ses procédures opérationnelles standard pour gérer l'ensemble du cycle de vie informatique de la gestion des services, du portail des services, des objectifs de niveau de service et des services de conférence afin de garantir la disponibilité, l'intégrité et la résilience.
- (148) L'entrepreneur doit intégrer les principes ITIL (version 3 ou supérieure) pour les services de conférence, comme décrit dans les sous-sections suivantes.

5.1 Ressources pour la gestion des services

- (149) L'entrepreneur doit fournir un gestionnaire de services expérimenté connaissant les services de conférence et capable d'agir en tant que point de contact unique avec le RT (ou son délégué) et d'être responsable de toutes les questions relatives à la gestion des services, y compris :
- Représenter l'entrepreneur pour toutes les questions liées à la gestion du contrat, aux services de conférence, à la gestion des services, aux objectifs de niveau de service et aux questions relatives au portail de services ;
 - Représenter l'entrepreneur pour traiter toute escalade (par exemple, technique, pannes, incidents, administration, facturation, etc. ;)
 - Coordonner les activités en collaboration avec les experts en la matière de l'entrepreneur, sans frais pour le Canada ;
 - Doit être disponible pour rencontrer le responsable technique (ou son délégué) à la demande de l'une ou l'autre des parties ; et
 - faciliter les réunions périodiques de gestion des opérations selon les besoins (par exemple, toutes les deux semaines, tous les mois ou sur une base ad hoc).
- (150) L'entrepreneur doit fournir au Canada, sans frais supplémentaires, tout autre personnel nécessaire pour appuyer le Canada dans tout aspect de la gestion des services, des services de conférence, des objectifs de niveau de service et du portail de services, à l'exception des travaux qui ont été demandés, négociés et approuvés par le RT (ou son délégué) dans le cadre d'une demande de changement officielle.

5.2 Demande de changement (DC)

- (151) Une demande de modification (DC) à l'appui des travaux à exécuter dans le cadre du présent contrat peut être demandée par le responsable technique ou par l'entrepreneur, selon les besoins, pendant la durée du contrat. Seul le RT (ou son délégué) peut approuver une DC demandée par le SPC. L'entrepreneur ne doit pas commencer à travailler sur un DC demandé par le SPC tant qu'il n'a pas été approuvé par le RT. Une fois approuvé, l'entrepreneur doit achever les travaux,

y compris les délais, conformément au DC approuvé qui lui a été remis par le responsable technique.

- (152) Une "demande de changement" (DC) est une demande remplie à l'appendice 4 des annexes A, B et C pour l'un des éléments suivants :
- a) Le SPC demande des modifications :
 - i. Le portail de services ;
 - ii. Les services SCAO, y compris les caractéristiques et fonctions existantes et nouvelles ;
 - iii. La gestion des services ; et
 - iv. l'utilisation d'opérateurs dédiés à .
 - b) Le SPC demande à être intégré dans les systèmes informatiques en évolution du Canada ; et
 - c) l'entrepreneur demande le maintien des services SCAO (sans frais pour le Canada).
- (153) Il existe trois types de demandes de changement :
- a) Une "DC standard" est une demande de modification dont la mise en œuvre ne prend pas plus d'un cycle de mise à jour des services et dont le prix est fixé conformément à l'annexe E.
 - b) Un " DC de fonctionnalité " est une demande de changement dont la mise en œuvre nécessite plus d'un cycle de mise à jour des services et dont le prix est fixé conformément à l'annexe E. Si le Canada le demande, l'entrepreneur doit fournir un plan de mise en œuvre, l'état d'avancement des travaux ou les résultats des essais.
 - c) Un "DC de service" est une demande de changement qui entraîne des coûts supplémentaires pour le Canada, quel que soit le nombre de cycles de mise à jour des services nécessaires à sa mise en œuvre.
- (154) L'entrepreneur doit répondre à le RT (ou à son délégué) dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande de modification. L'entrepreneur doit inclure une description des travaux concernés (tous les DC) et les coûts associés (c.-à-d. la ventilation des coûts et le coût total) pour les DC de service uniquement. Si le RT le demande, l'entrepreneur doit fournir une justification des coûts associés dans les deux semaines suivant la demande.
- (155) Lorsqu'une demande de modification a été émise par le RT ou l'AC (ou ses délégués) avec un niveau de priorité " Urgence ", elle autorise des travaux accélérés (par exemple, un événement d'urgence SAO). L'entrepreneur doit répondre à le RT (ou à son délégué) dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une demande de changement avec un niveau de priorité "Urgence", en décrivant les travaux concernés et les détails des coûts. Si le RT le lui demande, l'entrepreneur doit fournir une justification des coûts associés dans les deux jours ouvrables suivant la demande.
- (156) Toutes les demandes de changement demandées par le SPC doivent être approuvées par le RT avant le passage en production.
- (157) Toutes les demandes de modification émanant de l'entrepreneur et ayant une incidence sur l'expérience des utilisateurs du portail de services, des services de conférence et de la gestion des services doivent être approuvées par le RT avant le passage à la production.

- (158) L'entrepreneur doit permettre à le RT (ou à son délégué) d'effectuer l'essai de validation dans un environnement de non-production avant de transférer le changement à l'environnement de production. Sur demande, l'entrepreneur doit fournir des essais de validation guidés suffisamment détaillés pour que le Canada puisse approuver le transfert du RC à l'environnement de production.
- (159) Avant l'achèvement de l'étape 1 du service de conférence, L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du calendrier et de la durée des fenêtres de maintenance de la part de le RT.
- (160) L'entrepreneur doit achever ou annuler (en cas d'échec du portage en production) toute demande de changement pendant les fenêtres de maintenance approuvées par le RT (ou son délégué). Toute exception doit être approuvée par le RT (ou son délégué). Les fenêtres de maintenance ne sont pas considérées comme des périodes d'arrêt pour la surveillance de l'orthographe.
- (161) L'entrepreneur doit ouvrir un ticket d'incident afin de suivre tout temps d'arrêt lié à un DC en dehors de la fenêtre de maintenance approuvée.
- (162) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un registre principal des demandes de modification.

5.3 Gestion des versions de services

- (163) Une "version de service" désigne tout correctif ou toute mise à jour du portail de services, des services de conférence ou des logiciels, du matériel et des microprogrammes des équipementiers qui sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des services SCAO. Toutes les versions de service doivent être fournies sans frais pour le Canada. L'entrepreneur doit recourir à la gestion des changements pour toute mise à jour du portail de services ou des services de conférence.
- (164) L'entrepreneur doit veiller à ce que les services de conférence fassent l'objet de correctifs et soient mis à jour conformément aux recommandations de tous les équipementiers.
- (165) L'entrepreneur doit fournir des notes de mise à jour qui documentent les détails de toute mise à jour du service et qui détaillent au minimum les changements apportés à l'expérience des utilisateurs. Les notes de mise à jour doivent être publiées sur le portail de services avant le transfert dans l'environnement de production.
- (166) L'entrepreneur doit tester toutes les versions de service dans l'environnement de non-production avant de porter une modification dans l'environnement de production.
- (167) Les mises à jour de services qui modifient l'expérience de l'utilisateur doivent obtenir l'approbation de le RT (ou de son délégué) par le biais d'essais dans l'environnement de non-production avant d'être transférées dans l'environnement de production.

5.4 Demande de service (DS)

- (168) Une "demande de service" est une demande initiée par le Canada pour apporter des modifications aux services de conférence.
- (169) L'entrepreneur doit fournir à l'abonné la possibilité de créer, de modifier ou d'annuler des DS pour les services SAW en libre-service :
- a) Le portail de services ;

- b) Les logiciels OEM installés localement (par exemple, les applications de bureau, les modules d'extension de l'agenda, etc.) conformément à l'annexe B ; et
 - c) en appelant le Bureau de service.
- (170) L'entrepreneur doit fournir à l'abonné la possibilité de créer, de modifier ou d'annuler des DS pour les services de SAO en libre-service :
- a) Le portail de services ; et
 - b) en appelant le Bureau de service.
- (171) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour dans le portail de services une liste de toutes les RS demandées par l'intermédiaire du portail de services ou du service d'assistance.
- (172) Le portail de services doit fournir l'historique des DS, à savoir
- a) Mesures prises par le DS ;
 - b) L'utilisateur et le personnel de l'entrepreneur qui ont pris la mesure ; et
 - c) l'heure et la date de l'action.
- (173) L'entrepreneur doit fournir à l'auteur des notifications de création, de modification ou d'annulation de DS dans un délai de 5 minutes.

5.5 Gestion des événements et des incidents

- (174) On entend par "événement" tout problème susceptible d'avoir une incidence sur la santé des services SCAO, détecté par L'entrepreneur par le biais de la gestion des événements.
- (175) "Gestion des événements" : la surveillance proactive par L'entrepreneur des services SCAO pour les événements, de l'état des services de conférence, de la gestion des services et du portail des services par L'entrepreneur.
- (176) "Incident" : tout problème ayant une incidence sur le fonctionnement des services SCAO.
- (177) On entend par "gestion des incidents" le processus par lequel l'entrepreneur gère les incidents signalés soit par l'auteur, soit par l'entrepreneur.
- (178) Le "ticket d'incident" est la documentation détaillée d'un événement ou d'un incident qui régit et contrôle la manière dont un incident ou un événement est résolu, y compris l'acheminement entre différentes ressources jusqu'à ce que les services SCAO reprennent, et doit contenir au minimum les informations suivantes :
- a) Fournir un état et des informations adéquates pour résoudre les incidents ou les événements ;
 - b) Identifier le temps de panne (de l'identification au rétablissement du service) ;
 - c) Gérer les orthophonistes ;
 - d) Identifier les impacts de l'incident ou de l'événement ;
 - e) Identifier la cause profonde de l'incident ou de l'événement ; et
 - f) gérer les tâches et l'état d'un incident ou d'un événement jusqu'à ce qu'il soit résolu (par exemple, le carnet de travail).

- (179) On entend par "panne" un incident ou un événement qui interrompt les services de conférence, rendant indisponibles tout ou partie des services SCAO, et qui est qualifié de panne majeure ou de panne mineure, comme défini ci-après.
- (180) L'entrepreneur doit conserver tous les tickets d'incident dans le portail de services, indépendamment de la manière dont l'incident ou l'événement a été signalé.
- (181) L'entrepreneur doit permettre à l'auteur d'un incident ou d'un événement de le signaler de la manière suivante :
- a) En créant un ticket d'incident dans le portail de services ;
 - b) Une commande tactile "*" à partir d'un téléphone ;
 - c) Clavardage en conférence (si et quand il est disponible) ; et
 - d) les appels au Bureau de service.
- (182) L'entrepreneur doit informer l'auteur de la création du ticket d'incident dans les 15 minutes qui suivent la déclaration de l'incident ou de l'événement et fournir des mises à jour régulières du carnet de travail. L'entrepreneur doit s'assurer que l'incident ou l'événement a été corrigé auprès de l'auteur avant de fermer un ticket d'incident. Il doit également envoyer une notification à l'auteur de la demande lorsque le ticket d'incident est clôturé.
- (183) L'entrepreneur doit disposer des outils et des connaissances nécessaires pour collaborer avec l'auteur afin de diagnostiquer tous les incidents et événements dans les 15 minutes suivant leur signalement. Les incidents ou événements causés par le réseau d'origine doivent être communiqués à l'auteur et ne sont pas traités comme un incident ou un événement.
- (184) L'entrepreneur doit collaborer avec l'auteur et toute autre partie, si et quand cela est nécessaire, pour résoudre les incidents et les événements.
- (185) L'entrepreneur doit informer le RT (ou son délégué) de toute panne majeure ou de toute escalade d'incident ou d'événement.
- (186) Les pannes sont classées comme suit :
- a) On entend par "panne majeure" un incident ou un événement impliquant au moins l'un des éléments suivants :
 - i) Violation de la sécurité ou de la vie privée ;
 - ii) Plusieurs conférences sont concernées ;
 - iii) Toute partie des services de conférence est inopérante pour plus d'un utilisateur ;
 - iv) Toute partie du portail de services est inopérante pour plus d'un utilisateur ;
ou
 - v) les services de conférence sont fortement dégradés pour plus d'une conférence.
 - b) On entend par "panne mineure" un incident ou un événement impliquant au moins l'un des **éléments suivants** :
 - i) l'arrêt inopiné d'une conférence unique en cours ;

- i) toute dégradation importante des performances de la connexion de service qui rendrait inutilisable une seule session de conférence en cours ;
 - ii) la déconnexion inattendue d'un participant, y compris d'un opérateur, dans une conférence ; ou
 - iii) toute perturbation imprévue du système ou tout retard dans le début d'une conférence programmée qui ne peut être pris en compte ou repris dans les 5 minutes suivant l'heure de début prévue.
- (187) L'entrepreneur doit communiquer toutes les interruptions majeures aux utilisateurs de la manière suivante :
- a) Une bannière du portail de services dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ; et
 - b) une annonce du Bureau de service dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français).
- (188) Le RT (ou son délégué) peut, à la suite d'un examen approfondi de l'incident ou de l'événement, approuver l'exclusion d'une partie ou de la totalité du temps d'arrêt pour l'incident ou l'événement au cours de la réunion de gestion des services, à condition que l'entrepreneur fournisse toutes les données attestant que l'incident ou l'événement ne se reproduira pas.

5.6 Gestion des problèmes

- (189) Un "problème" désigne au moins trois (3) incidents et/ou événements ayant la même cause première au cours d'une période de 90 jours consécutifs.
- (190) L'entrepreneur doit identifier, enquêter, diagnostiquer, analyser, établir des tendances et des corrélations entre les incidents et les événements de manière proactive afin de déterminer les problèmes.
- (191) Les problèmes doivent être résolus par la gestion des changements ou la gestion des versions, ou les deux.
- (192) L'entrepreneur doit enregistrer un problème à la demande de le RT (ou de son délégué) pour toute question ne relevant pas d'un incident ou d'un événement et ayant une incidence sur l'un des éléments suivants :
- a) Services de conférence ;
 - b) Portail de services ; et
 - c) gestion des services.
- (193) L'entrepreneur doit gérer les problèmes jusqu'à leur résolution, en veillant à ce que la cause profonde soit déterminée, que des mesures préventives soient mises en œuvre et que les travaux nécessaires soient effectués pour remédier au problème dans les plus brefs délais.
- (194) L'entrepreneur doit tenir un registre de gestion des problèmes (mis à jour mensuellement) qui doit être présenté lors de la réunion de gestion des services et qui comprend tous les éléments suivants pour chaque problème :
- a) Identificateur de problème ;
 - b) Les dates (ouverture, fermeture, annulation) ; et

- c) les actions/tâches/prochaines étapes pour remédier au problème, notamment
 - i) Qui est responsable ; et
 - ii) date d'échéance.

5.7 Gestion des capacités et des performances

- (195) Les ICP de l'entrepreneur qui ont été fournis au Canada et acceptés par le RT (délégué) sont incorporés (*à compléter avant l'attribution du contrat*) et sont requis pour :
- a) Examiner et analyser la qualité et les performances des services de conférence ;
 - b) Adapter, régler et améliorer les services de conférence afin de garantir des performances optimales ;
 - c) Évaluer de manière proactive la capacité de pointe des services de conférence ; et
 - d) informer le RT (ou son délégué) lorsque les seuils de capacité sont dépassés et que des améliorations de la capacité sont justifiées.
- (196) L'entrepreneur doit mesurer la capacité et la performance dans le rapport sur la capacité et la performance. Les indicateurs clés de performance doivent refléter avec précision les niveaux de qualité et de performance pour :
- a) Services de conférence ; et
 - b) Portail de services.
- (197) L'entrepreneur doit mettre à jour mensuellement le rapport sur les capacités et les performances, qui doit être présenté à le RT (ou à son délégué) lors de la réunion de gestion des services et téléchargé sur le RCP.

5.8 Gestion de l'information

- (198) L'entrepreneur ne doit supprimer aucune donnée des services SCAO sans l'approbation de le RT (ou de son délégué), sauf indication contraire.

5.9 Bureau de service

- (199) L'entrepreneur doit fournir un service d'assistance dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, qui doit être accessible aux participants par :
- a) Le(s) numéro(s) de téléphone gratuit(s) (c'est-à-dire le numéro 1-8xx) ;
 - b) Le(s) numéro(s) local(aux) le cas échéant ;
 - c) Une commande tactile "*" ;
 - d) Dans le clavardage de la conférence (si et quand il est disponible) ; et
 - e) une adresse électronique.
- (200) Le personnel du service d'assistance de l'entrepreneur doit fournir toute l'assistance technique nécessaire, le cas échéant, pour toutes les fonctions, y compris les fonctions en libre-service :
- a) Services de conférence ;
 - b) Portail de services ; et

c) gestion des services.

(201) L'entrepreneur doit fournir un message audio et une bannière du portail de services dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) pour informer les utilisateurs des pannes majeures.

(202) Le service d'assistance doit prendre en charge l'ensemble de l'assistance technique et ne jamais faire appel à l'assistance directe de l'équipementier.

5.10 Gestion de l'escalade

(203) La "matrice d'escalade" est une feuille de route élaborée par L'entrepreneur pour tous les problèmes qui ne peuvent être résolus au niveau donné et qui doivent être transmis au niveau suivant pour être résolus au cours de la préparation opérationnelle et de la gestion des services, et elle doit comprendre au moins les éléments suivants :

- a) Quatre (4) niveaux d'escalade différents ;
- b) Le nom de la personne à chaque niveau d'escalade ;
- c) Le délai maximum et les raisons de l'escalade ;
- d) L'adresse électronique et le numéro de téléphone de chaque niveau d'escalade ;
- e) Le niveau d'escalade le plus élevé doit être celui d'un vice-président ; et
- f) doivent être approuvées par le RT (ou son délégué).

(204) L'entrepreneur doit fournir une matrice d'escalade dans les 15 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.

(205) L'entrepreneur reconnaît que tout problème lié aux domaines suivants de l'état de préparation opérationnelle et de la gestion des services peut déclencher une procédure d'escalade. La matrice d'escalade doit comprendre une voie d'escalade pour les éléments suivants :

- a) Gestion des versions ;
- b) DS ;
- c) Gestion du changement ;
- d) Gestion des événements d'urgence ;
- e) Gestion des événements et des incidents ;
- f) Gestion des problèmes ;
- g) Gestion des capacités et des performances ;
- h) Bureau de service ;
- i) Gestion de la facturation ;
- j) Portail de services ;
- k) Gestion de projet pour la préparation opérationnelle ;
- l) Gestion des contrats ;
- m) Gestion de la sécurité et de la vie privée ;
- n) Prestation de services de EA&S ; et
- o) prestation de services de conférence.

- (206) L'entrepreneur doit faire remonter les problèmes selon les niveaux d'escalade décrits dans la matrice d'escalade ou à la demande de le RT (ou de son délégué). L'entrepreneur doit passer immédiatement aux niveaux supérieurs lorsque le RT (ou son délégué) le demande.

5.11 Facturation Gestion

- (207) L'entrepreneur doit fournir des "factures récapitulatives AOG", des "factures récapitulatives SSC" et le fichier électronique des détails de la facturation (FEDF) pour les services SCAO sur une base mensuelle dans les 10 jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation du mois civil.
- (208) Les droits de licence annuels ne doivent être facturés qu'une fois que l'étape de la réception en service du système SCAO est atteinte et doivent ensuite être facturés tous les 12 mois.
- (209) Les factures récapitulatives et un FEDF pour toutes les périodes de facturation doivent être téléchargés vers le SGD.

5.11.1 Résumé Factures

- (210) L'entrepreneur reconnaît que SSC exige des "factures récapitulatives des AOG" pour chaque AOG. Les AOG doivent être facturés directement par l'entrepreneur.
- (211) L'entrepreneur reconnaît que SPC exige des "factures récapitulatives du SPC" pour SPC et les partenaires. Les partenaires et SPC sont tous deux facturés directement au SPC.
- (212) Les AOG et les partenaires sont identifiés dans l'appendice 2 des annexes A,B et C - SCAO - Fichier électronique des détails de facturation. Les AOG et les partenaires sont susceptibles d'être modifiés uniquement à la demande de le RT.
- (213) L'entrepreneur doit facturer SCAO Services mensuellement comme suit :
- a) Les services de conférence doivent être résumés par AOG sur une seule facture récapitulative et facturés directement à chaque AOG ;
 - b) Les services de conférence pour SPC et les partenaires doivent être résumés sur une seule facture récapitulative de SPC et facturés directement à SPC ; et
 - c) les autres frais (par exemple, les demandes de changement facturables, les paiements d'étape, les crédits de service, etc.) doivent figurer sur la facture récapitulative de SPC.
- (214) L'entrepreneur doit facturer les frais annuels de licence SAW comme suit :
- a) Les frais de licence SAW pour SPC, les partenaires et les AOG pour l'année 1 doivent être récapitulés sur la facture récapitulative du SPC ; et
 - b) Les frais de licence SAW pour l'année 2 et pendant toute la durée du contrat doivent être de :
 - i) Résumés par AOG sur une seule facture récapitulative des AOG facturée directement à chaque AOG ; et
 - ii) résumée pour SPC et les partenaires sur la facture récapitulative du SPC et facturée directement à SPC.
- (215) L'entrepreneur doit envoyer des factures récapitulatives non modifiables (par exemple, en format PDF, sur papier, etc.) à chaque AOG (par exemple, par la poste, par courriel, etc.) à l'adresse de facturation de chaque AOG.

- (216) L'entrepreneur doit fournir des factures récapitulatives non modifiables (par exemple, PDF, copie papier, etc.) à l'adresse de facturation de SPC (par exemple, par la poste, par courriel, etc.).

5.11.2 Fichier électronique des détails de la facturation (FEDF)

- (217) L'entrepreneur doit fournir un seul fichier FEDF agrégé (format de fichier délimité par des virgules) comprenant tous les frais pour la période de facturation donnée via le portail de services. L'entrepreneur doit fournir un fichier FEDF mensuel (mois civil) dans les 10 jours suivant la fin de la période de facturation.
- (218) Le format du fichier FEDF doit être conforme aux spécifications de l'appendice 2 - SCAO - Fichier électronique des détails de facturation des annexes A, B et C, à moins qu'il ne soit modifié et approuvé par le SES au cours de l'état de préparation opérationnelle.
- (219) L'entrepreneur ne doit pas apporter de modifications à l'FEDF tel que spécifié dans la SES finale approuvée sans une demande de modification approuvée par le RT (ou son délégué).

5.12 Réunions de gestion des opérations

- (220) Les "réunions de gestion des opérations" sont des réunions mensuelles récurrentes pendant la période de gestion des services et comprennent les réunions de gestion des services et les réunions de gestion des contrats.
- (221) Les réunions de gestion des opérations doivent commencer 20 jours après l'acceptation de la mise en service du SCAO ou à la demande de le RT (ou de son délégué).

5.12.1 Réunions de gestion des services

- (222) Le gestionnaire de services de l'entrepreneur doit organiser la réunion mensuelle de gestion des services et veiller à ce que tous les GS de l'entrepreneur y participent, à l'heure et à la date approuvées par le RT (ou son délégué).
- (223) L'entrepreneur est tenu d'établir un relevé de décision et de mettre à jour tous les rapports après chaque réunion dans un délai de 5 jours ouvrables pour examen par le responsable technique et/ou l'autorité contractante (ou leurs délégués).
- (224) L'entrepreneur doit fournir l'ordre du jour et le rapport de gestion des services 2 JTGF avant la réunion de gestion des services afin de faciliter et de mener à bien chaque réunion de gestion des services.

5.12.2 Réunion de gestion des contrats

- (225) L'entrepreneur doit organiser et convoquer une réunion de gestion du contrat tous les mois pendant la période de gestion des services, puis périodiquement à la demande de l'AC (ou de son délégué). Pendant la période de préparation opérationnelle, l'entrepreneur doit organiser et convoquer des réunions de gestion du contrat à la demande de l'AC (ou de son délégué).
- (226) L'entrepreneur doit publier un compte rendu des décisions et un registre des actions après chaque réunion dans un délai de cinq jours ouvrables pour examen par l'autorité technique et/ou l'autorité contractante (ou leurs délégués).

- (227) L'entrepreneur doit préparer l'ordre du jour et le rapport de gestion du contrat 2 JTGF avant la réunion de gestion du contrat afin de faciliter et de mener à bien chaque réunion de gestion du contrat.

6 OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE (ONS)

- (228) L'entrepreneur doit concevoir, mettre en œuvre, gérer et exploiter le portail de services, les services de gestion des services et les services de conférence afin d'atteindre les objectifs de niveau de service (ONS) définis dans la présente section.
- (229) L'entrepreneur reconnaît que tous les ONS sont mesurables et qu'il doit les surveiller constamment, 7 jours par semaine, 24 heures par jour, 365 jours par année, afin de déterminer avec précision le rendement continu de tous les aspects du service SCAO. En tout temps, le Canada peut examiner et vérifier les niveaux de rendement qui doivent être appuyés par l'entrepreneur.
- (230) L'entrepreneur doit commencer à établir des objectifs de niveau de service et des rapports de performance pour tous les services SCAO dès la réception en service du SCAO et pendant toute la durée du contrat.
- (231) La prestation des services SCAO par l'entrepreneur doit respecter ou dépasser les ONS spécifiques suivants, à l'exclusion de toute fenêtre de maintenance convenue dans le tableau des objectifs de niveau de service suivant :

Tableau des objectifs de niveau de service :

Niveau de service Nom de l'objectif	Description du service	Niveau de service Délai cible
ONS-A-SAO	Disponibilité de le SAO	99,00 % avec 2 décimales
ONS-A-SAW	Disponibilité d'SAW	La plus grande des deux valeurs suivantes : 99,00 % ou disponibilité certifiée par l'OEM à deux décimales près. (à finaliser lors de l'attribution du contrat)
ONS-MTTR-SP	Délai maximal de rétablissement (MTTR) du portail de service	240.00 minutes à 2 décimales
ONS-BA	Précision, calendrier et format du fichier de facturation détaillé	Dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation et avec une précision de 100 % à la deuxième décimale.

- (232) L'entrepreneur doit mettre le EONSRC (Échec de l'objectif de niveau de service et rapport de crédit) à disposition sur le SGD du portail de services au plus tard 10 jours ouvrables après le dernier jour de la période de référence (mois).
- (233) L'entrepreneur doit fournir, au minimum, des entrées de données individuelles pour chacune des mesures de l'objectif de niveau de service spécifiées dans le tableau de l'objectif de niveau de service, y compris les données brutes et la ou les formules utilisées pour calculer chaque résultat.

6.1 ONS-A-SAO

- (234) L'entrepreneur reconnaît que l'objectif de niveau de service pour l'ONS-A-SAO doit avoir une disponibilité d'au moins 99,00 % pour les services SAO.

- (235) L'entrepreneur doit mesurer ONS-A-SAO avec toutes les durées d'interruption majeure ayant un impact sur le SAO pour chaque ticket d'incident. La durée de l'interruption doit être calculée à partir du moment où L'entrepreneur a connaissance de l'interruption jusqu'à son rétablissement.
- (236) L'entrepreneur doit ajouter tous les incidents et événements à la EONSRC et identifier toutes les durées d'interruption (majeures et mineures).
- (237) L'entrepreneur doit calculer l'ONS-A-SAO comme suit : ((nombre total de minutes au cours d'un mois civil - somme des durées d'interruption pour incident majeur) / nombre total de minutes au cours d'un mois civil) x 100. L'entrepreneur doit utiliser deux décimales pour tous les calculs.

6.2 ONS-A-SAW

- (238) L'entrepreneur reconnaît que l'objectif de niveau de service pour ONS-A-SAW doit être de 99,00 % ou, si elle est plus élevée, la disponibilité certifiée par l'équipementier (à soumettre en réponse à l'offre par le soumissionnaire à l'aide des formulaires 5 et/ou 6, et fera partie du contrat).
- (239) L'entrepreneur doit mesurer le temps d'ONS-A-SAW pour toutes les interruptions majeures affectant SAW sur chaque ticket d'incident. La durée de l'interruption doit être calculée à partir du moment où L'entrepreneur a connaissance de l'interruption jusqu'au rétablissement complet du service.
- (240) L'entrepreneur doit ajouter tous les incidents et événements à la EONSRC et identifier toutes les durées d'interruption (majeures et mineures).
- (241) L'entrepreneur doit calculer ONS-SAW comme suit : ((nombre total de minutes au cours d'un mois civil - somme des durées d'interruption pour incident majeur) / nombre total de minutes au cours d'un mois civil) x 100. L'entrepreneur doit utiliser deux décimales pour tous les calculs.

6.3 ONS-MTTR-SP

- (242) L'entrepreneur reconnaît que l'objectif de niveau de service pour une MTTR-SP est de 240 minutes au maximum pour chaque incident ou événement ayant une incidence sur le portail de services.
- (243) L'entrepreneur doit mesurer la durée de l'interruption pour chaque interruption majeure. La durée de l'interruption est calculée à partir du moment où L'entrepreneur est informé de l'interruption jusqu'au rétablissement complet de la situation.
- (244) L'entrepreneur doit ajouter toutes les interruptions majeures au EONSRC et identifier chaque interruption majeure qui dépasse 240,00 minutes.

6.4 ONS-BA

- (245) L'entrepreneur reconnaît que l'objectif de niveau de service pour ONS-BA est le suivant : (1) les factures FEDF et les factures récapitulatives doivent être téléchargées vers le SGD dans les 10 jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation et être exactes à 100 % pour satisfaire à l'objectif de niveau de service relatif à l'exactitude de la facturation. L'exactitude du contenu de tous les fichiers doit être assurée :

- a) Nom de fichier correct ;
 - b) Des données et un contenu de fichier corrects (par exemple, format, structure, données, etc.) ; et
 - c) doit respecter le format du fichier de facturation électronique conformément à l'appendice 2 des annexes A, B et C - SCAO - Fichier électronique des détails de facturation et comme spécifié dans le SES.
- (246) L'entrepreneur doit ajouter une défaillance ONS-BA au EONSRC pour tout incident ayant un impact sur les fichiers de facturation.
- (247) L'entrepreneur reconnaît que pour atteindre l'ONS, le fichier détaillé de facturation électronique pour les factures récapitulatives doit être accessible au Canada dans les 10 jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation (mensuelle).
- (248) L'entrepreneur reconnaît que pour obtenir l'ONS, le fichier détaillé de facturation électronique doit être conforme au format FEDF de l'appendice 2 des annexes A, B et C. Chaque cas de non-conformité (anomalie) doit être suivi comme une défaillance ONS-BA distincte.



Services partagés Canada

Service de conférence et assisté par un opérateur (SCAO)

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

Finale

Table des matières

1	Service de conférence audio/Web	1
1.1	Licences	2
1.2	Caractéristiques et fonctions	3
1.3	Rôles	6
1.3.1	Hôte/co-hôte	6
1.3.2	Les participants.....	7
1.3.3	Présentateur.....	7
1.3.4	Interprète	8
1.4	Exigences en matière d'audio.....	8
1.4.1	Commandes multifréquences à double tonalité.....	10
1.5	Capacité de pointe de Le SAW	10
1.6	Enregistrements de la conférence	11
1.7	Exigences en matière de logiciels.....	11
2	Ordonnancement SAW.....	13
2.1	Programmation d'une audioconférence et/ou d'une webconférence en libre-service (CA et CAW) 13	
2.2	Programmation d'une conférence webcast en libre-service (CW)	14
2.3	Inscription des participants	14

1 Service de conférence audio/Web

- (1) Le service de conférence audio/web (SAW) est un service commercial de conférence collaborative à la demande, en libre-service et basé sur le cloud. Il est accessible par une connexion RTPC ou internet en utilisant, par exemple, un téléphone, un appareil mobile, un ordinateur ou une tablette, à partir de n'importe quel endroit :
- a) deux (2) participants ou plus qui s'expriment ou collaborent entre eux ; ou
 - b) un événement diffusé sur le web à l'intention d'un large public.
- (2) LE SAW comprend trois (3) types de conférences :

Tableau 1: Types de conférences SAW

Types de conférences SAW	Description
Conférence audio en libre-service (CA)	Le CA est un type de service de téléconférence qui permet aux utilisateurs de créer et de gérer leurs propres conférences téléphoniques sans l'aide d'un opérateur. Le service de conférence CA comprend toutes les caractéristiques et fonctions standard d'une offre commerciale de conférence, y compris, au minimum : <ul style="list-style-type: none">a) les numéros de téléphone (locaux et 1-800) pour les conférences ;b) le code d'accès ; etc) Code du numéro d'identification personnel (PIN).
Conférence audio/Web en libre-service (CAW)	Le CAW est un type de réunion virtuelle qui permet aux utilisateurs de créer et de gérer leurs propres réunions sur le web sans l'aide d'un opérateur et comprend toutes les caractéristiques et fonctions standard d'une offre commerciale.
Conférence en ligne en libre-service (CW)	Un webcast est une présentation médiatique distribuée sur Internet à l'aide de la technologie des médias en continu pour distribuer une source de contenu unique à de nombreux auditeurs/spectateurs simultanément.

- (3) Le SAW peut être exploité pour permettre l'utilisation de fonctions automatisées, si et quand elles sont adaptées au service d'assistance à l'opérateur (SAO), par exemple le sous-titrage codé.
- (4) Le contractant doit se conformer à la *loi sur les langues officielles*, y compris, au minimum :
- a) que tous les aspects, y compris les interfaces, les chats et les rapports, sont présentés dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français), en fonction du choix effectué par le participant et comme indiqué plus en détail à l'annexe A, section intitulée "Gestion des rapports du portail de services" ;

- b) que les appelants doivent pouvoir, avant de parler à un agent du Service Desk, choisir si l'agent leur fournira l'assistance en français ou en anglais ;
 - c) que l'agent du service d'assistance qui parle couramment la langue choisie par l'appelant fournira l'assistance à l'appelant dans cette langue (c'est-à-dire sans qu'il soit nécessaire de faire appel à un traducteur) ; et
 - d) que les utilisateurs doivent bénéficier du même niveau de service, qu'ils choisissent le français ou l'anglais (c'est-à-dire que l'entrepreneur est seul responsable de fournir des agents parlant couramment le français et l'anglais en nombre suffisant pour répondre aux appels aussi rapidement et efficacement dans les deux langues officielles du Canada, tout en respectant tous les autres niveaux de service prévus par le contrat).
- (5) Le SAW doit permettre à l'abonné d'héberger un nombre illimité de CA, CAW et CW, sans dépasser une durée maximale de 480 minutes consécutives (8 heures) par conférence, quel que soit le pays.
 - (6) Le SAW, tel qu'il est mis en œuvre et géré par le contractant, doit satisfaire à toutes les exigences énoncées dans le contrat pendant toute la durée de celui-ci.
 - (7) L'entrepreneur doit fournir et mettre à jour continuellement toutes les caractéristiques et fonctions obligatoires du SAW, telles que décrites dans les annexes A et B, dans les deux langues officielles du Canada.
 - (8) L'entrepreneur doit offrir à le RT, par courriel, toutes les fonctions et caractéristiques qu'il a mises au point depuis la clôture de l'appel d'offres pour que le Canada les considère comme des caractéristiques optionnelles. Le RT fournira une demande de changement (DC) pour toutes les fonctions optionnelles qui sont choisies pour être incluses dans les services de conférence dont le prix est indiqué à l'annexe E - Tableau des prix, onglet intitulé Fonctions optionnelles et décrit à l'appendice 1 de l'annexe B. Après acceptation écrite, le contractant doit fournir ces caractéristiques et fonctions dans les délais convenus par le RT dans la demande de modification, et pendant toute la durée restante du contrat.
 - (9) L'entrepreneur peut fournir, si elle est disponible, une bannière de réunion (en anglais et en français) pour chaque conférence sur Le SAW, qui doit indiquer l'organisation gouvernementale, le nom de l'abonné et le titre de la conférence.
 - (10) Le SAW veille à ce que la langue de préférence (anglais ou français) sélectionnée par le participant lors de son entrée dans la conférence SAW soit utilisée pour les messages-guides et les enregistrements.

1.1 Licences

- (11) Le modèle d'utilisateur actif est défini dans le contrat SCAO comme *(à soumettre dans la réponse à l'offre par le soumissionnaire à l'aide des formulaires 5 et/ou 6, et fera partie du contrat)*. Avant la date de mise en service du SCAO et pendant toute la durée du contrat, l'entrepreneur doit rencontrer le responsable technique pour discuter de tout changement à cette définition et de l'impact sur le service SCAO.
- (12) Les droits de licence annuels seront basés sur la tarification par palier applicable du "coût total de la licence annuelle Audio Web" multiplié par le nombre d'utilisateurs actifs :

- a) déterminé par le RT (ou son délégué) à la date de mise en service des services de conférence pour l'année 1 du contrat ; ou
 - b) sur la base de la méthodologie décrite au paragraphe (13) pour calculer le nombre d'utilisateurs actifs pour chaque année du contrat à partir de l'année 2.
- (13) Chaque année du contrat commence au premier anniversaire de la date de mise en service du COAS. La méthodologie de calcul des utilisateurs actifs pour chaque année du contrat suivant l'attribution du contrat est la suivante : *(à soumettre dans la réponse à l'offre par le soumissionnaire à l'aide des formulaires 5 et/ou 6, et fera partie du contrat)*
- (14) Pour chaque année du contrat, à l'anniversaire du contrat, le Canada se réserve le droit irrévocable d'ajuster, avec un préavis d'un (1) mois, le nombre de licences d'utilisateurs actifs, ce qui peut entraîner un changement de groupe de niveaux.

1.2 Caractéristiques et fonctions

- (15) Le SAW doit afficher un message lorsque la conférence est terminée.
- (16) Le SAW doit permettre à tout participant incapable d'accéder à une conférence d'obtenir une assistance en temps réel auprès du service d'assistance à l'aide d'une multifréquence à deux tons (DTMF), comme décrit à la section s.1.4.1 Commandes multifréquences à deux tons.
- (17) Le SAW doit fournir au minimum les indicateurs suivants, qui peuvent être désactivés ou activés par l'abonné :
- a) une clause de non-responsabilité informant tous les participants que ces conférences peuvent être utilisées jusqu'à une classification Protégé A ;
 - b) signalant que des participants rejoignent ou quittent une conférence ;
 - c) la signalisation à tous les participants de l'activation/désactivation d'un enregistrement de conférence, y compris ceux qui se joignent ensuite à la conférence avec un enregistrement de conférence actif ;
 - d) signalant que l'accès verrouillé a été activé ou désactivé ;
 - e) signaler aux participants qu'ils entrent dans la file d'attente des questions-réponses ou qu'ils en sortent ; et
 - f) indicateur que le(s) participant(s) sélectionné(s) a (ont) été mis en sourdine.
- (18) Le SAW doit afficher automatiquement une présentation partagée lorsqu'un participant se joint à une conférence.
- (19) Le SAW doit permettre à tout participant, à moins qu'il ne soit désactivé par l'hôte, de consulter une liste de tous les participants à la conférence qui comprend l'indicateur d'attention et le participant qui s'exprime activement au cours de la conférence.
- (20) LE SAW doit permettre, au minimum, les fonctionnalités suivantes pour toutes les conférences SAW :
- a) **Sous-titrage (anglais et français) :** Le sous-titrage est un procédé qui consiste à afficher un texte sur un téléviseur, un écran vidéo ou tout autre écran visuel ;
 - b) **Fonctionnalité Bridge Call Back :** permet à un participant à une réunion de lancer un appel depuis la conférence ;

- c) **Fonctionnalité d'appel** : permet à un abonné de lancer un appel, puis de connecter un ou plusieurs autres participants à la conférence ;
- d) **Fonctionnalité d'appel** : permet aux participants de se connecter à la conférence SAW à l'aide d'un protocole de voix sur internet (VoIP) ou d'un RTPC en composant un numéro local ou gratuit ;
- e) **Intégration audio** : fournir un système audio intégré flexible qui permet aux participants à la conférence de choisir indépendamment leur préférence audio (par exemple, téléphone public commuté (RTPC) ou voix sur protocole Internet (VoIP)) et permet la même expérience simultanée pour tous les participants, quelle que soit leur préférence en matière de connectivité ;
- f) **Liste des participants** : liste de tous les participants connectés à la conférence, identifiant chaque connexion par les coordonnées professionnelles obtenues lors de l'établissement de la connexion (par exemple, le nom, le numéro de téléphone, l'adresse électronique) ;
- g) **Langue des signes américaine (ASL)** : L'ASL est une langue visuelle complète et organisée qui s'exprime par des éléments manuels et non manuels ;
- h) **Interprétation simultanée (IS)** : fonction dans laquelle un interprète traduit en temps réel de la langue source vers la langue cible choisie par chaque participant ;
- i) **Enregistrement** : un enregistrement numérique du contenu d'une conférence Web et des interactions entre les participants, qui peut être téléchargé par un hôte ou un co-hôte ;
- j) **Inscription** : possibilité pour les participants de s'inscrire à une conférence avant la date et l'heure de début en fournissant les coordonnées professionnelles demandées par l'hôte ou le co-organisateur de la conférence et possibilité pour l'hôte ou le co-organisateur d'obtenir des informations sur les participants qui se sont inscrits à la conférence et sur le nombre de participants ;
- k) **Tableau blanc** : un écran interactif qui réagit aux données fournies par les participants ou par d'autres dispositifs numériques. Il permet des sessions interactives en temps réel :
 - i) la visualisation de toute action se déroulant pendant que le contenu est édité et annoté par les participants ;
 - ii) faire glisser le pointeur sur la page et dessiner à main levée ;
 - iii) en mettant l'accent sur des domaines spécifiques ;
 - iv) effacer le contenu, insérer et modifier des formes (lignes, flèches, carrés, cercles, etc.) ;
 - v) annuler, refaire, copier, couper et coller du contenu, si et quand cela est possible ; et
 - vi) enregistrer le contenu d'une session de tableau blanc réalisée par un hôte ou un co-animateur.
- l) **Traduction en temps réel (RTT)** : affiche les sous-titres codés dans l'autre langue officielle du Canada par rapport à la langue parlée (par exemple, anglais -> français et français -> anglais) ;
- m) **Partager des présentations** : la possibilité pour l'hôte/le co-hôte et les participants de partager des documents, qu'ils soient téléchargés ou ouverts sur l'appareil de l'individu, pour

- que les autres participants à la conférence puissent les voir, y compris des fichiers avec un contenu vidéo/audio à partager au sein de la conférence ;
- n) **Notes** : un espace au sein de la conférence où les participants peuvent prendre des notes, des comptes-rendus de réunions, des actions à entreprendre, etc. Les notes peuvent être sauvegardées et partagées après la conférence par un hôte ou un co-animateur ;
 - o) **Fonctionnalité de chat** : envoyer ou recevoir des messages textuels à un participant sélectionné, ou à tous les participants simultanément ;
 - p) **Fonctionnalité de sondage : permet de** recueillir en temps réel l'opinion ou les votes des participants ;
 - q) **Transcription** : un enregistrement écrit de tous les mots prononcés lors d'une conférence, qui peut être téléchargé et partagé si nécessaire ;
 - r) **Streaming** : capacité à transmettre en continu des contenus audio et vidéo du SAW vers des sites de médias sociaux (par exemple, YouTube, Facebook) pour que les téléspectateurs puissent les regarder ;
 - s) **Vidéo** : transmission multipoint de la communication vocale et vidéo qui permet à plusieurs participants de communiquer en temps réel moment où chaque participant transmet un flux Unicast et reçoit un flux Unicast combiné de la voix et de la vidéo d'un autre participant à l'aide d'un terminal de vidéoconférence normalisé ;
 - t) **Contrôle du partage du clavier et de la souris** : permet à un participant de déplacer le curseur et de taper sur un fichier partagé. Le participant qui partage le fichier peut reprendre le contrôle à tout moment ;
 - u) **Partage de fichiers** : possibilité pour l'hôte ou le co-hôte de transférer des fichiers aux participants avant, pendant ou après la conférence ;
 - v) **Enquêtes post-conférence** : affiche une enquête à laquelle les participants doivent répondre après la fin de la conférence, soit par le biais d'une fenêtre contextuelle, soit en redirigeant le participant vers un site web. Les résultats de l'enquête sont disponibles pour l'hôte ou le co-organisateur dans le portail de services ;
 - w) **Lobby** : un environnement virtuel où les participants à la conférence peuvent attendre d'être admis par l'hôte ou le co-hôte ;
 - x) **Co-hôte** : un participant qui peut être autorisé à assumer le rôle et les privilèges de l'hôte de la conférence. Il peut être désigné par l'abonné lors de la programmation de la conférence ou par l'hôte lors d'une conférence en direct ;
 - y) **Salles de réunion** : la possibilité de séparer les participants en petits groupes au sein de l'environnement de réunion où ils peuvent collaborer, partager des idées et entrer ou sortir de n'importe quelle session et/ou retourner à la réunion d'origine ;
 - z) **Q&A** : une fonction qui permet à tout participant à la conférence de publier ou de répondre à toute question ou commentaire formulé pendant la conférence et qui peut s'adresser à l'ensemble de la conférence ou à une personne en particulier ;
 - aa) **Rôles de l'orateur invité/du panéliste** : une fonction du système SAW qui fournit une invitation unique et des privilèges pendant la conférence Web. Un orateur invité/panéliste pourra être vu et entendu, consulter les commentaires, devenir coordinateur des sondages, gérer les sondages et télécharger ou présenter des fichiers ;

- bb) **Laboratoires virtuels** : une fonction en temps réel au sein d'une session qui permet aux participants situés dans différents lieux géographiques et disposant d'ordinateurs distants configurés comme un laboratoire virtuel d'effectuer des tests ou des simulations ;
- cc) **Test et notation en conférence** : une fonction en temps réel dans toute conférence qui permet à l'hôte ou au co-animateur de tester et de noter les participants sur des sujets ou des concepts qui ont été introduits dans la session et qui permet à l'hôte ou au co-animateur de fixer la limite de temps, le nombre de tentatives et de décider comment la note du test est attribuée ;
- dd) **URL de destination après la conférence (si disponible)** : redirige les participants vers un site web spécifique (URL) après la fin de la conférence afin, par exemple, de répondre à une enquête et d'orienter les participants vers des informations supplémentaires ou des ressources documentaires ; et
- ee) **Assistance électronique** : une fonctionnalité de type "chat" permettant aux participants d'obtenir une assistance en conférence sans devoir passer par un appel téléphonique (le cas échéant).

1.3 Rôles

1.3.1 Hôte/co-hôte

- (21) LE SAW doit permettre à un hôte ou à un co-hôte d'utiliser les fonctionnalités et fonctions suivantes :
- a) commencer et terminer une conférence ;
 - b) retirer un participant d'une conférence ;
 - c) mettre en sourdine et rétablir la sourdine d'un ou de plusieurs participants sélectionnés ou de tous les participants ;
 - d) accorder et retirer le statut de présentateur à un participant ;
 - e) désactiver et activer l'affichage vidéo pour tous les participants ;
 - f) accorder le statut d'hôte ou de co-hôte à un participant ;
 - g) afficher l'état des notifications d'entrée (activées, désactivées) ;
 - h) afficher l'état des notifications de sortie (activées, désactivées) ;
 - i) voir le nombre de participants ;
 - j) vue Participant s'exprimant activement ;
 - k) activer et désactiver toutes les caractéristiques et fonctions des participants ;
 - l) verrouiller et déverrouiller l'accès à la conférence pour tout nouveau participant ;
 - m) consulter les questions des participants (chat) ;
 - n) fournir une réponse aux questions d'un participant, soit directement, soit en partageant la réponse avec tous les participants ;
 - o) réaliser un sondage auprès des participants avec les résultats fournis en temps réel ;
 - p) afficher les résultats du scrutin à tous les participants ;
 - q) enregistrer les résultats des sondages sur le bureau ;

- r) créer une ou plusieurs salles de réunion, selon les besoins, chacune avec sa propre conférence privée entre les participants assignés aux salles de réunion ;
- s) observer les différentes salles de réunion, apporter des corrections aux participants, se déplacer entre les sessions ou diffuser des messages aux participants au-delà des limites de la session ;
- t) distribuer les participants vers et depuis les salles de réunion ;
- u) créer et fermer des salles de réunion ;
- v) participer à une salle de discussion ;
- w) afficher des fichiers que les participants peuvent télécharger sur leur bureau ; et
- x) retour à la conférence initiale.

1.3.2 Les participants

- (22) Le SAW doit permettre à un participant d'utiliser les caractéristiques et fonctions suivantes :
- a) de couper et de rétablir le son ;
 - b) modifier leur indicateur d'attention (actif, non actif) ;
 - c) utiliser toutes les fonctions de l'hôte lorsqu'il a obtenu le statut d'hôte ou de co-hôte ;
 - d) utiliser toutes les fonctions du présentateur lorsqu'il a le statut de présentateur ;
 - e) désactiver et activer l'affichage vidéo à partir du dispositif du participant ;
 - f) transférer et reprendre le contrôle de leur bureau (c'est-à-dire le contrôle de la souris et du clavier) à l'hôte ou au co-hôte ;
 - g) poser des questions au présentateur, à l'animateur ou au co-animateur (mode actif ou silencieux) ;
 - h) envoyer un ou plusieurs messages à un participant sélectionné ou à tous les participants ; et
 - i) partager des documents, des applications, des annotations, des présentations et des tableaux blancs avec d'autres participants dans une salle de réunion.

1.3.3 Présentateur

- (23) LE SAW doit permettre à un présentateur d'utiliser les caractéristiques et fonctions suivantes :
- a) faire une ou plusieurs présentations à tous les participants ;
 - b) télécharger les présentations pour qu'elles puissent être visionnées par tous les participants ;
 - c) consulter la liste des questions des participants ;
 - d) répondre à toute question, soit directement au participant qui a posé la question, soit en partageant les réponses avec tous les participants ;
 - e) utiliser toutes les fonctionnalités des participants ;
 - f) partager la visualisation ou le contrôle d'une présentation avec d'autres participants ;
 - g) réaliser un sondage ;
 - h) fournir les résultats d'un sondage à tous les participants ; et

- i) enregistrer les résultats d'un sondage sur l'appareil du présentateur.

1.3.4 Interprète

- (24) Le SAW doit permettre à un abonné d'attribuer le rôle d'interprète pour chaque langue requise dans une conférence.
- (25) Le système d'alerte précoce doit permettre la multidiffusion de l'audio de l'interprète à tous les participants dans la langue de leur choix.

1.4 Exigences en matière d'audio

- (26) LE SAW doit fournir une audioconférence intégrée (c.-à-d. RTPC et audio informatique (VoIP)) qui permet aux participants de communiquer avec d'autres participants (audio) dans une audioconférence en libre-service (CA), une audioconférence/Web en libre-service (CAW) et une conférence Webcast/Webinar en libre-service (CW).
- (27) Le SAW doit permettre à chaque participant de se connecter et de communiquer de manière transparente en utilisant une connexion RTPC ou VoIP dans toutes les interactions avec tous les autres participants.
- (28) Le SAW doit, au minimum, fournir les attributs suivants lors d'une conférence :
 - a) un taux de latence inférieur ou égal à 100 millisecondes (ms) ;
 - b) perte de paquets <1% pendant un intervalle de 15 secondes ;
 - c) gigue <30ms pendant un intervalle de 15s ;
 - d) annulation du bruit entre -20 et -30dB ;
 - e) des tonalités claires et audibles ; et
 - f) communication en duplex intégral.
- (29) Le SAW doit, au minimum, fournir les normes et protocoles suivants :

Protocoles et normes	Catégorie					
	Médias (vidéo)	Médias (audio)	Signalisation	Cryptage	Données	Contrôle
RTP (transport)	X	X				
TCP	X	X				
UDP	X	X				
SRTP	X	X		X		
H.264 AVC (compression)	X					
H.264 SVC (compression)	X					
H.265 HEVC (compression)	x					

SOIE (Opus, compression)		X				
G.711 (compression)		X				
G.722 (compression)		X				
G.722.1 (compression)		X				
G.723.1 (compression)		X				
G.728 (compression)		X				
G.729 (compression)		X				
AAC-LC (compression)		X				
AAC-LD (compression)		X				
LPCM		X				
SIP (IP)			X			
SIPS (IP)			X			
H.323 (IP)			X			
H.320 (RNIS)			X			
TIP			X			
WebRTC			X			
TLS (pour SIP)			X	X		
Q.931 (pour H.323, ISDN)			X			X
H.235 (pour H.323)				X		
H.239 (données)					X	
T.120 (données)					X	
H.221 (pour H.320)						X
H.225 (pour H.323)						X
H.231 (pour H.320)						X
H.242 (pour H.320)						X
H.243 (pour H.320)						X
H.245 (pour H.323)						X

1.4.1 Commandes multifréquences à double tonalité

- (30) LE SAW doit permettre à l'hôte ou au co-hôte de contrôler la conférence SAW à l'aide des commandes DTMF (Dual Tone Multi-Frequency) suivantes, qui impliquent deux frappes ou moins (sans clignotement du crochet), lorsqu'il est connecté via le RTPC :
- a) s'entretenir en privé avec le service d'assistance sans se déconnecter de la conférence ;
 - b) demander au service d'assistance de se joindre à la conférence ;
 - c) verrouiller ou déverrouiller l'accès des participants à la conférence ;
 - d) s'entretenir en privé avec n'importe quel participant sans se déconnecter de la conférence (par exemple, sous-conférence) ;
 - e) désactiver les tonalités DTMF d'entrée ou de sortie ;
 - f) démarrer et arrêter l'enregistrement de la conférence ;
 - g) placer tous les participants en mode "écoute seulement" ;
 - h) mettre en sourdine et rétablir la sourdine de n'importe quel participant ;
 - i) entendre un décompte du nombre de participants ;
 - j) entendre une liste des commandes de clavier DTMF disponibles ;
 - k) écouter la liste des noms des participants si elle a été saisie à l'entrée de la conférence et si la fonction a été activée ; et
 - l) mettre fin à la conférence.
- (31) Le SAW doit permettre aux participants d'invoquer des commandes DTMF impliquant deux frappes ou moins (n'impliquant pas le flash du crochet de commutation) pour :
- a) s'entretenir en privé avec le service d'assistance sans se déconnecter de la conférence ;
 - b) de se mettre en sourdine ou de s'enlever la sourdine ;
 - c) écouter la liste des commandes DTMF disponibles sur le clavier ; et
 - d) entendre un décompte du nombre de participants.

1.5 Capacité de pointe du SAW

- (32) L'audioconférence en libre-service (CA) doit au moins permettre les éléments suivants ;
- a) 500 Participants pour une seule connexion CA de n'importe quel pays ;
 - b) 5000 Participants à tous les CA simultanés ;
 - c) 2500 CA simultanés ;
 - d) une durée maximale par CA ne dépassant pas 480 minutes consécutives (8 heures), lorsque les participants sont inactifs ; et
 - e) maximum de 60 minutes (1 heure) par CA si moins de 2 participants.
- (33) La conférence audio/Web en libre-service (CAW) doit au moins permettre les éléments suivants ;
- a) 1000 participants pour un seul CAW se connectant à partir de n'importe quel pays ;
 - b) 2500 participants à tous les CAW simultanés ; et
 - c) 10 000 conférences simultanées du CAW.

- (34) La conférence web en libre-service (CW) doit au moins permettre les éléments suivants :
- a) 3000 participants pour un seul CW de n'importe quel pays ;
 - b) 5000 participants à l'ensemble des CW simultanés ;
 - c) 20 000 conférences simultanées du CW ; et
 - d) la diffusion en continu à un minimum de 10 000 participants.

1.6 Enregistrements de la conférence

- (35) Le SAW doit permettre des enregistrements d'une durée maximale de 480 minutes consécutives (8 heures) pour chacun des types de conférence SAW.
- (36) L'entrepreneur ne doit pas modifier l'enregistrement d'une conférence sans l'autorisation de Le RT (ou de son délégué).
- (37) L'enregistrement d'une conférence du CA doit pouvoir être téléchargé automatiquement via le portail de services dans les 60 minutes suivant la fin de la conférence, au format MP3 ou MP4.
- (38) Les enregistrements des conférences du CAW et du CW doivent pouvoir être téléchargés automatiquement via le portail de services dans les 120 minutes suivant la fin de la conférence, au format MP4.
- (39) LE SAW doit envoyer automatiquement à l'hôte, dans les 15 minutes suivant la fin du téléchargement de l'enregistrement de la conférence, un courrier électronique contenant des instructions sur la manière de télécharger l'enregistrement de la conférence et une notification indiquant que l'enregistrement ne sera disponible que pendant 30 jours à compter de la date de création.
- (40) L'entrepreneur doit supprimer automatiquement l'enregistrement d'une conférence 30 jours après la date de fin de la conférence.

1.7 Exigences en matière de logiciels

- (41) Le système d'alerte précoce doit être accessible à tous les participants sans qu'il soit nécessaire d'installer une application logicielle sur l'un des dispositifs suivants :
- a) Bureau ;
 - b) Ordinateur portable ;
 - c) Tablette électronique ; et
 - d) Appareil mobile.
- (42) L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les logiciels (tels que les modules d'extension, les compléments, les applets), sauf les limites de sécurité imposées par les systèmes du GC, qui sont nécessaires pour que les appareils puissent utiliser les services de téléconférence :
- a) sont téléchargés ou disponibles au téléchargement, installés et configurés sans nécessiter d'autres actions que de répondre à des boîtes de dialogue ;
 - b) ne nécessite pas l'utilisation d'Adobe Flash ou d'un logiciel tiers ; et

- c) peut être utilisé sans que le participant ait besoin de droits d'administration sur le dispositif.
- (43) LE SAW doit être pleinement opérationnel, y compris toutes les fonctionnalités avec, au minimum, les navigateurs internet suivants, y compris les nouveaux navigateurs et les nouvelles versions des navigateurs actuels au fur et à mesure de leur disponibilité, sur les appareils qui se connectent à Le SAW :
- a) Chrome 70 ou version ultérieure ;
 - b) Safari 12.0 ou version ultérieure ;
 - c) Firefox 65 ou version ultérieure ; et
 - d) Edge 18 ou plus récent.

2 Ordonnancement SAW

- (44) Le SAW doit permettre à un abonné de programmer une conférence, qui peut nécessiter ou non l'inscription d'un participant.

2.1 Programmation d'une audioconférence et/ou d'une webconférence en libre-service (CA et CAW)

- (45) Le SAW doit permettre à l'abonné de créer, de modifier ou d'annuler une DS pour planifier un CA ou un CAW à l'aide du portail de services, du Service Desk et de l'extension Outlook, le cas échéant, qui comprend les fonctionnalités suivantes :
- a) programmer une conférence unique ou récurrente jusqu'à un an avant la date de la conférence qui comprend les fonctionnalités suivantes :
 - i) ajouter le titre de la conférence ;
 - ii) sélectionner la date et l'heure de début de la conférence ;
 - iii) sélectionner la durée de la conférence ;
 - iv) sélectionner la fréquence de la conférence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, plusieurs fois de suite) ;
 - v) saisir les adresses électroniques des participants ;
 - vi) sélectionner les adresses électroniques des participants dans les contacts de Microsoft Outlook et/ou dans le carnet d'adresses (le cas échéant) ;
 - vii) inscrire un ordre du jour ;
 - viii) saisir un message de bienvenue ;
 - ix) saisir les caractéristiques et les fonctions à activer ou à désactiver (par exemple, sous-titrage codé, interprétation simultanée, etc.
 - x) la programmation de l'interprétation simultanée et l'affectation des interprètes.
 - b) Modifier ou annuler une conférence programmée.
- (46) Le SAW doit envoyer automatiquement à l'abonné et à tous les participants invités, dans les deux langues officielles (anglais et français), un accusé de réception de la DS contenant les détails de la conférence :
- a) titre de la conférence ;
 - b) l'heure et la date de l'audioconférence et/ou de la webconférence ;
 - c) la durée de l'audioconférence et/ou de la webconférence ;
 - d) Numéros de téléphone des conférences du SSAC (le cas échéant) ;
 - e) Nom et numéro de téléphone de l'abonné ;
 - f) Numéro d'appel gratuit du service d'assistance du contractant ;
 - g) le mot de passe pour accéder à la conférence audio et/ou à la conférence en ligne (le cas échéant) ; et
 - h) URL de la conférence programmée.

- (47) Pour toute modification ou annulation d'une conférence programmée, Le SAW doit envoyer automatiquement un accusé de réception à tous les participants.

2.2 Programmation d'une conférence webcast en libre-service (CW)

- (48) Le SAW doit permettre à un abonné de créer, modifier ou annuler une DS pour programmer un CW à l'aide du portail de service, du Service Desk et de l'extension Outlook, le cas échéant, ce qui inclut les capacités suivantes :
- a) programmer une instance unique ou récurrente d'un SSWC qui comprend les fonctionnalités suivantes :
 - i) sélectionner la date et l'heure de début du CW ;
 - ii) ajouter le titre de la conférence ;
 - iii) sélectionner la durée du ;
 - iv) sélectionner la fréquence du CW (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, plusieurs fois de suite) ;
 - v) saisir les adresses électroniques des participants ;
 - vi) sélectionner les adresses électroniques des participants dans les contacts de Microsoft Outlook et/ou dans le carnet d'adresses (le cas échéant) ;
 - vii) saisir un ordre du jour (facultatif) ;
 - viii) inscrire les noms des orateurs invités ou des présentateurs ;
 - ix) saisir un message de bienvenue (facultatif) ; et
 - x) saisir les caractéristiques et les fonctions du CW à activer ou à désactiver, y compris, mais sans s'y limiter, les caractéristiques du présentateur, le chat, les sondages.
- (49) Le SAW doit envoyer automatiquement à l'abonné et à tous les participants invités, dans les deux langues officielles (anglais et français), une notification de DS contenant les détails du CW :
- a) titre de la conférence ;
 - b) l'heure et la date du CW ;
 - c) durée du CW ;
 - d) Noms des abonnés et des conférenciers invités ;
 - e) Numéro d'appel gratuit du service d'assistance du contractant ;
 - f) le mot de passe pour accéder au CW (le cas échéant) ; et
 - g) URL du CW programmé.

2.3 Inscription des participants

- (50) Le SAW doit permettre à l'abonné de créer, de modifier ou d'annuler une DS afin de sélectionner une fonction d'inscription des participants à la conférence à l'aide du portail de services, du service d'assistance et de l'extension Outlook, le cas échéant, qui permet à l'abonné :
- a) saisir les adresses électroniques des participants qui seront invités à s'inscrire au CA, au CAW ou au CW ;

- b) sélectionner des adresses électroniques ou des participants dans les contacts et le carnet d'adresses de Microsoft Outlook (facultatif) ;
 - c) indiquer le nombre maximum de participants qui peuvent s'inscrire au CA, au CAW ou au CW ;
 - d) indiquer si une approbation est requise pour les participants qui s'inscrivent au CA, au CAW ou au CW (oui ou non) ;
 - e) entrer le mot de passe d'enregistrement ;
 - f) demander l'identifiant d'enregistrement ;
 - g) sélectionner les questions d'enregistrement (par exemple, prénom, nom, numéro de téléphone, adresse, société, etc.) en fonction de la méthode de saisie des données (par exemple, zone de texte, case à cocher, boutons d'option, liste déroulante, etc.), du contenu autorisé de la saisie des données et du statut de la saisie des données (par exemple, facultatif, obligatoire, etc.) ; et
 - h) passer en revue les participants inscrits à la conférence ;
- (51) Le SAW doit envoyer automatiquement un accusé de réception d'inscription aux participants approuvés après avoir complété la demande d'inscription dans les deux langues officielles (anglais et français) :
- a. titre de la conférence ;
 - b. Nom de l'abonné ;
 - c. durée de la conférence ;
 - d. le numéro de téléphone gratuit du service d'assistance du contractant ; et
 - e. URL de la conférence.
- (52) Si l'approbation de l'inscription est requise par l'hôte ou le co-hôte, Le SAW doit envoyer aux participants un accusé de réception de l'inscription à la conférence dans les deux langues officielles (anglais et français) après approbation par l'hôte ou le co-hôte .
- (53) Si l'approbation de l'inscription est rejetée par Le SAW, Le SAW doit envoyer une notification de rejet de l'inscription à la conférence dans les deux langues officielles (anglais et français) aux participants.



Services partagés Canada

Service de conférence assisté par un opérateur (SCAO)

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

Finale



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Table des matières

1	Service assisté par un opérateur (SAO)	1
1.1	Langues de service (langues officielles du Canada)	2
1.2	Exigences en matière d'habilitation de sécurité	2
1.3	Compétences professionnelles requises.....	2
1.4	Attributs et caractéristiques de le SAO	2
1.5	Responsabilités de l'opérateur.....	3
2	Conférences et événements d'urgence	5
2.1	Conférences d'urgence.....	5
2.2	Événements d'urgence.....	5
3	Programmation de SAO	7
3.1	Gestion des besoins de la conférence	7
3.1.1	Conférence programmée avec l'aide d'un opérateur	8
3.2	Commandes multifréquences à double tonalité.....	9
3.3	Capacité de pointe de SAO	9
4	Enregistrements des conférences de le SAO	10

1 Service assisté par un opérateur (SAO)

- (1) Le contractant doit fournir un service géré par l'opérateur (OAS) conçu pour servir les Canadiens et les intérêts canadiens tant au niveau national qu'international pour chaque type de conférence, lorsque cela est demandé par le biais d'une demande de service.
- (2) Le service SAO doit être conçu pour offrir une capacité évolutive et robuste et, au minimum, répondre aux exigences de capacité énoncées à la section 3.3 **Capacité de pointe du service SAO**, et inclure une planification de la capacité pour répondre à une invocation par le Canada afin d'accueillir des événements d'urgence, comme indiqué à la section 2 **Conférences d'urgence et événements d'urgence. 9**
- (3) Les services SAO sont requis principalement pour les conférences décrites dans le tableau 1 : **Types de conférences SAO**, et doivent utiliser au minimum des opérateurs en chair et en os plutôt que la technologie automatisée AWS.
- (4) Les services SAO peuvent être intégrés aux services Web audio (AWS) pour permettre l'utilisation de fonctions automatisées, si nécessaire et approprié, par exemple le sous-titrage codé.
- (5) En cas de conflits de calendrier que le contractant ne peut résoudre, il doit en informer le responsable technique (RT) ou son délégué, par téléphone et par courrier électronique, afin d'établir un ordre de priorité pour la programmation des conférences.
- (6) Le contractant doit fournir, au minimum, les types de conférences SAO suivants :

Tableau 1: Types de conférences de SAO

Type de conférence	Description
1. Conférences de presse (PC)	Conférence qui peut impliquer un panel d'orateurs qui : <ul style="list-style-type: none"> • fournir des mises à jour et répondre aux questions des médias L'accent est mis sur les questions et réponses (Q&R) <ul style="list-style-type: none"> • Il est important de savoir qui pose les questions et comment établir des priorités en toute impartialité.
2. Événements virtuels (EV)	Les grands rassemblements, tels que : <ul style="list-style-type: none"> • Cérémonies de remise de prix • Lancement du programme • Principales initiatives • Réunions annuelles
3. Briefing/rétroaction aux grands groupes (BRIEF)	Un forum interactif où tous les participants sont sur un pied d'égalité.
4. Conférences de collaboration (CC)	Discussions collaboratives et prises de décision qui peuvent ne pas nécessiter l'intervention de l'opérateur pendant toute la durée de la conférence.

5. Conférences personnalisées (CUS-TOM)	N'entre dans aucune des catégories ci-dessus
--	--

- (7) L'entrepreneur doit fournir au Canada, sans frais supplémentaires, toutes les nouvelles caractéristiques et améliorations du service au fur et à mesure qu'elles deviennent la norme pour tous les clients.
- (8) Le contractant doit offrir au Canada toutes les nouvelles caractéristiques et améliorations des services, y compris celles qui ne font pas encore partie du SV (y compris les offres de services faites à d'autres clients du contractant), dès qu'elles deviennent disponibles.

1.1 Langues de service (langues officielles du Canada)

- (9) L'entrepreneur doit se conformer à la *Loi sur les langues officielles* qui prévoit, au minimum, que les opérateurs qui communiquent (c'est-à-dire qui parlent, lisent et écrivent) couramment dans les deux langues officielles du Canada sans avoir besoin d'un traducteur, s'expriment dans la langue choisie par le participant (anglais ou français).
- (10) Le contractant doit fournir le même niveau de service et la même expérience utilisateur, que le participant choisisse l'anglais ou le français.

1.2 Exigences en matière d'habilitation de sécurité

- (11) Les opérateurs du contractant qui fournissent des services SAO doivent satisfaire aux niveaux d'habilitation de sécurité indiqués dans la liste de contrôle des exigences de sécurité (SRCL).

1.3 Compétences professionnelles requises

- (12) Les opérateurs du contractant qui fournissent les services de SV devront interagir avec les types de participants suivants, au minimum : les membres des médias, le GC, le personnel des gouvernements provinciaux et municipaux, jusqu'aux principaux hauts fonctionnaires du gouvernement et des sociétés privées. À ce titre, les opérateurs doivent avoir la formation, l'expérience et le professionnalisme nécessaires pour offrir à tous les participants une expérience professionnelle et courtoise de l'OEA.

1.4 Attributs et caractéristiques de le SAO

- (13) L'OEA doit, au minimum, fournir les attributs suivants :
- pas de latence dans la voix ;
 - annulation du bruit ;
 - des tonalités claires et audibles ; et
 - communication en duplex intégral.
- (14) SAO doit permettre, au minimum, les caractéristiques suivantes :
- Sous-titrage (anglais et français)** : Le sous-titrage est un procédé qui consiste à afficher un texte sur un téléviseur, un écran vidéo ou tout autre écran visuel ;
 - Fonctionnalité d'appel de l'opérateur** : permet à l'opérateur de lancer un appel à un participant et de connecter ensuite ce participant à la conférence SAO ;

- c) **Fonctionnalité d'appel** : permet aux participants de se connecter à la conférence SAO à l'aide d'un protocole de voix sur Internet (VoIP) ou d'un réseau téléphonique public commuté (RTPC) en composant un numéro local ou gratuit ;
- d) **Intégration audio** : offre une intégration audio flexible qui permet aux participants à la conférence de choisir indépendamment leur préférence audio (par exemple, téléphone public commuté (PSTN) ou voix sur protocole Internet (VoIP)) et permet la même expérience simultanée pour tous les participants, quelle que soit leur préférence en matière de connectivité ;
- e) **Intégration mobile** : collaboration et intégration complètes pour les participants utilisant n'importe quel appareil, y compris Android, iOS, ainsi que les plates-formes de bureau (PC ou Mac) pour participer à des appels audio et/ou à des vidéoconférences ;
- f) **Liste des participants** : liste de tous les participants connectés à la conférence, identifiant chaque connexion par les coordonnées professionnelles obtenues lors de l'établissement de la connexion (par exemple, le nom, le numéro de téléphone, l'adresse électronique) ;
- g) **Enregistrement** : un enregistrement numérique du contenu d'une conférence et des interactions entre les participants, qui peut être téléchargé par un hôte ou un co-hôte ;
- h) **Interprétation simultanée (IS)** : L'IS est une fonction dans laquelle un interprète traduit en temps réel de la langue source vers la langue cible choisie par le participant ;
- i) **Q&A** : une fonction qui permet à tout participant à la conférence de publier ou de répondre à toute question ou commentaire formulé pendant la conférence et qui peut s'adresser à l'ensemble de la conférence ou à une personne en particulier ;
- j) **Ligne de communication** : permet à un opérateur de faciliter une conversation privée avec une personne autorisée ne participant pas à la conférence dans le but de gérer la conférence à l'aide d'un appel audio ou d'une conférence SAO privée ;
- k) **Application web de conférence pour l'hôte ou le co-animateur** : page web ou application web qui permet à l'hôte ou au co-animateur d'effectuer au moins les opérations suivantes : afficher les participants connectés à la conférence, afficher les participants qui ont été mis en file d'attente pour des questions, gérer les priorités des questions et réponses, et discuter avec l'opérateur ;
- l) **Service d'assistance électronique** : une fonctionnalité de type "chat" qui permet aux participants d'obtenir l'assistance d'un opérateur pendant la conférence sans avoir à téléphoner (le cas échéant); et
- m) **Musique d'attente** : Le système SAO diffuse de la musique pendant que les participants attendent d'être admis à la conférence.

1.5 Responsabilités de l'opérateur

- (15) Les opérateurs du contractant doivent, au minimum, fournir les éléments suivants à la demande de l'abonné :
- a) une consultation pré-conférence de 30 minutes avec l'abonné, afin que les objectifs de la conférence, l'ordre du jour, les scénarios, les rôles et les responsabilités (y compris le plan de secours) soient bien compris ;
 - b) répétition ou répétition à blanc ;
 - c) l'enregistrement ;

- d) lignes d'essai mises en place pour l'interprétation, si nécessaire ;
- e) Fonction d'appel (possibilité pour l'opérateur d'ajouter des participants en cas de besoin) ;
- f) la transcription de la liste des participants ;
- g) respecter la liste des participants préautorisés et/ou le mot de passe supplémentaire pour l'accès ;
- h) 30 minutes avant le début de la conférence pour effectuer des tests de qualité ;
- i) commence la réunion à l'heure demandée ;
- j) permet d'activer et de désactiver les notifications d'entrée et de sortie ;
- k) permet d'activer et de désactiver l'enregistrement des conférences SAO ;
- l) procéder à un appel nominal, si cela est demandé ;
- m) garantit que les interprètes, les présentateurs et les principaux participants aux tables rondes se sont joints à l'événement avec succès ;
- n) l'activation des attributs et des caractéristiques de SAO demandée ;
- o) permet d'activer et de désactiver la musique d'attente ;
- p) lit un texte fourni pour souhaiter la bienvenue et aborder les considérations administratives ;
- q) passe à l'hôte ou au co-animateur de la réunion pour faire les présentations et commencer la réunion ; et
- r) écoute activement pendant la réunion :
 - a. répondre aux questions techniques des participants et des présentateurs ;
 - b. organiser des sondages, gérer le chat, les questions-réponses (à l'aide d'un script fourni) et contrôler la qualité audio ; et
 - c. mettre en sourdine ou rétablir la sourdine des participants selon les besoins.

2 Conférences et événements d'urgence

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

2.1 Conférences d'urgence

- (17) Une conférence d'urgence est une conférence de type SAO qui doit se tenir avec un préavis de moins de deux heures pour le contractant.
- (18) L'entrepreneur doit fournir au RT (ou à son délégué) un avis automatisé par courriel (en français et en anglais) dès la réception de la demande de service (DS) d'un abonné pour une conférence d'urgence.
- (19) Deux types de conférences d'urgence peuvent être demandés :

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

2.2 Événements d'urgence

- (20) Un événement d'urgence est une situation d'urgence nationale ou mondiale, telle que déterminée à la seule discrétion de SPC, avec un court préavis ou sans préavis pour le contractant, qui nécessitera une forte augmentation de la demande d'utilisation de le SAO. Chaque événement d'urgence commence le jour où :
- réception par le contractant de la notification d'invocation par courriel de le RT ou de l'AC du SPC (ou de ses délégués) ; ou
 - la date et l'heure convenues par les deux parties lorsque la notification préalable peut être effectuée ; et
 - chaque événement d'urgence sera formalisé par un CR et persistera jusqu'à ce que le RT ou l'AC du SPC (ou ses délégués) notifie par courriel au contractant que l'événement d'urgence est terminé.
- (21) Un événement d'urgence déclenchera l'utilisation du modèle de tarification horaire de l'opérateur spécialisé, soit pour les heures principales, soit pour les heures secondaires, comme indiqué à l'annexe E - Tableau de tarification, afin de répondre au besoin.
- (22) Dès la notification par le SPC d'un événement d'urgence, le contractant doit immédiatement rencontrer l'autorité contractante et le responsable technique (ou ses délégués) afin d'établir des mesures, des calendriers et une échelle appropriée du SAO pour répondre à l'événement d'urgence à la date et à l'heure requises identifiées par le responsable technique (ou son délégué). La voie d'escalade de l'événement d'urgence doit être incluse dans la matrice d'escalade.

- (23) Le contractant doit fournir la capacité et un plan d'action pour augmenter ou diminuer le nombre d'opérateurs dédiés nécessaires pour faire face à l'événement d'urgence, sans dégradation de la capacité du SAO, dans les deux jours suivant la notification de le RT ou de l'AC (ou de leurs délégués).
- (24) Les heures essentielles et les heures secondaires sont définies dans le tableau ci-dessous.

Heures de base	Heures non essentielles
7:00 - 19:00 JTGF	7:00 pm - 7:00 am JTGF et toutes les heures le Non-JTGF

3 Programmation de SAO

3.1 Gestion des besoins de la conférence

- (25) Le SAO doit permettre à un abonné de créer, modifier ou annuler une DS pour une conférence de SAO via le portail de services ou le service d'assistance jusqu'à un an avant la date de la conférence pour une conférence unique ou récurrente qui comprend les éléments suivants, et une notification est envoyée à l'abonné à partir du portail de services dans les 15 minutes suivant la création, la modification et l'annulation :
- a) sélectionner le type de conférence ;
 - b) fournir le(s) nom(s) de l'interprète lorsqu'il(s) est (sont) disponible(s) ;
 - c) sélectionner la date, l'heure et la durée de la conférence, y compris les conférences récurrentes ;
 - d) modifier la date, l'heure et la durée de la conférence, y compris les conférences récurrentes ;
 - e) sélectionner la fréquence des conférences, y compris les conférences récurrentes (c'est-à-dire quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, plusieurs fois de suite) ;
 - f) inclure les coordonnées de l'abonné (c'est-à-dire son adresse électronique et son numéro de téléphone) ;
 - g) entrer le sujet de la conférence ;
 - h) inscrire les noms des orateurs invités ;
 - i) entrer le nom et le numéro de téléphone des participants aux conférences Dial-Out qui seront appelés par l'opérateur (si nécessaire) ;
 - j) sélectionner les fonctions de conférence spécifiées dans la section 1.4 Attributs et fonctions SAO à activer ou à désactiver ;
 - k) entrer le nombre maximum de ports réservés requis pour les participants ;
 - l) modifier le nombre de ports réservés jusqu'à 30 minutes avant une conférence ; et
 - m) fournir aux participants des messages-guides indiquant les informations qu'ils doivent saisir avant de rejoindre la conférence.
- (26) Le contractant doit envoyer automatiquement à l'abonné un courriel dans la langue de son choix (anglais, français ou les deux) pour confirmer la création, la modification ou l'annulation de la RS :
- a) titre de la conférence ;
 - b) l'heure, la date et la durée de la conférence ;
 - c) Coordonnées de l'abonné ;
 - d) Nom du participant et numéros de téléphone de sortie (le cas échéant) ;
 - e) type de conférence
 - f) les numéros de téléphone associés à la conférence (locaux, gratuits) ;
 - g) code d'accès ;
 - h) Numéro gratuit du service d'assistance du contractant ;

- i) l'URL et le mot de passe pour accéder à une application web permettant à l'abonné de voir les participants à la conférence, les questions en attente pour l'hôte ou le co-animateur, et la fenêtre de discussion pour le(s) opérateur(s), le cas échéant ;
 - j) la politique de report et d'annulation qui comprend les frais suivants :
 - i. le(s) port(s) inutilisé(s) (un port réservé qui n'est pas utilisé) ;
 - ii. annulation avec un préavis de moins de 24 heures ;
 - iii. Conférence d'urgence de type 1 (programmée < 30 minutes avant le début) ; et
 - iv. Conférence d'urgence de type 2 (prévue pour plus de 30 minutes mais moins de 120 minutes)
 - v. Politique et frais de reprogrammation ; et
 - k) d'autres commentaires, approuvés par le RT (ou son délégué).
- (27) Le contractant doit signaler à le RT (ou à son délégué) tout conflit de calendrier qui ne peut être résolu en 60 minutes.

3.1.1 Conférence programmée avec l'aide d'un opérateur

- (28) L'opérateur, si on le lui demande, doit fournir un service d'appel aux participants identifiés dans la RS au plus tôt 10 minutes avant le début de la conférence.
- (29) La SV doit permettre à un participant d'appeler le numéro de téléphone spécifié dans la RS par lequel le :
- a) l'appel est pris par l'opérateur (Dial-in to Operator) qui ajoute le participant à la conférence et le participant fournit verbalement un code d'accès à la conférence, des informations de référence (par exemple, le numéro de réservation de la conférence, le titre de la conférence, le nom du présentateur) ou le nom de l'hôte ou des co-hôtes ; ou
 - b) Le participant saisit un code d'accès à la conférence pour identifier la conférence à laquelle il souhaite participer.
- (30) Le SAO doit permettre à l'hôte ou au co-organisateur d'une conférence d'utiliser l'application Web de conférence pour l'hôte ou le co-organisateur ou d'avoir une conversation privée avec l'opérateur :
- a) afficher les noms de tous les participants ;
 - b) afficher les noms des participants qui ont mis des questions en file d'attente ;
 - c) modifier l'ordre des questions en attente ; et
 - d) d'avoir une conversation privée (par exemple, un chat) avec l'opérateur.
- (31) Le SAO doit permettre une conversation privée entre un opérateur et une personne autorisée qui ne participe pas à la conférence en utilisant la fonction de ligne de communication.
- (32) L'Opérateur doit mener une session de questions-réponses, si nécessaire, pour une conférence en permettant aux Participants d'indiquer qu'ils ont une question ou de se joindre à une file d'attente de Participants qui souhaitent poser une question en utilisant le clavier de leur téléphone, que l'Opérateur place dans une "file d'attente" de questions à soumettre à l'Hôte (ou au Co-Hôte).

3.2 Commandes multifréquences à double tonalité

- (33) Le SAO doit permettre à l'hôte ou au co-hôte de prendre le contrôle de la conférence à l'aide de commandes DTMF (Dual Tone Multi-Frequency) impliquant trois frappes ou moins (sans clignotement du crochet) :
- a) s'entretenir en privé avec l'opérateur sans se déconnecter de la conférence ;
 - b) demander à l'opérateur de se joindre à la conférence ;
 - c) verrouiller ou déverrouiller l'accès aux participants ;
 - d) s'entretenir en privé avec n'importe quel participant sans se déconnecter de la conférence (par exemple, sous-conférence) ;
 - e) désactiver les tonalités DTMF d'entrée ou de sortie ;
 - f) démarrer et arrêter l'enregistrement d'une conférence ;
 - g) placer tous les participants en mode "écoute seulement" ;
 - h) mettre en sourdine et rétablir la sourdine de l'animateur ou du co-animateur ;
 - i) entendre un décompte du nombre de participants ;
 - j) entendre une liste des commandes de clavier DTMF disponibles ;
 - k) entendre une liste de noms de participants si l'enregistrement des noms a été activé à l'entrée de la conférence ;
 - l) Composer avec le ou les participants et les commandes subséquentes du DTMF pour se joindre à la conférence avec ou sans nouveau participant ou pour connecter un nouveau participant à la conférence et continuer à composer avec d'autres participants;
 - m) mettre fin à la conférence.
- (34) Le SAO doit permettre aux participants d'invoquer des commandes DTMF impliquant trois frappes ou moins (n'impliquant pas le flash du crochet de commutation) pour :
- a) s'entretenir en privé avec l'opérateur sans se déconnecter de la conférence ;
 - b) mettre en sourdine ou rétablir la sourdine du participant ;
 - c) entendre une liste des commandes DTMF disponibles sur le clavier ;
 - d) entendre le décompte du nombre de participants ; et
 - e) entrer/sortir de la file d'attente des questions et réponses.

3.3 Capacité de pointe de SAO

- (35) Le contractant doit être en mesure de fournir au SCAO, au minimum, les services suivants :
- a) jusqu'à 150 000 minutes de conférence par mois ;
 - b) Les conférences doivent soutenir 500 ports/connexions par conférence ;
 - c) soutenir 250 conférences par mois ; et
 - d) soutenir 10 conférences simultanées.
- (36) Le contractant doit fournir au responsable technique (RT ou à son délégué) du SPC les calculs utilisés pour déterminer les exigences en matière d'échelle et de capacité pour la planification des événements d'urgence avant la date de la porte 1 de mise en service du SCAO.

4 Enregistrements des conférences de le SAO

- (37) Le SAO doit permettre à l'hôte ou au co-hôte de choisir un enregistrement de conférence pour toute conférence assistée par un opérateur, quelle qu'en soit la durée.
- (38) Le contractant doit fournir des enregistrements dans les langues parlées lors de la conférence (anglais et français) (par exemple, un pour l'audio du sol, un pour l'anglais et un pour le français).
- (39) Le contractant ne doit pas modifier l'enregistrement d'une conférence.
- (40) Un enregistrement de conférence doit être automatiquement téléchargeable via le portail de service dans les 60 minutes suivant la fin d'une conférence en format MP3 ou MP4.
- (41) Le contractant doit envoyer automatiquement un courriel à l'hôte ou au co-hôte dans les 15 minutes suivant la fin de la conférence, avec des instructions sur la manière de télécharger l'enregistrement de la conférence du SAO à partir du portail de services, et une notification indiquant que l'enregistrement ne sera disponible que pendant 30 jours à compter de la date de création.
- (42) Le contractant doit supprimer automatiquement l'enregistrement d'une conférence 30 jours après la date de fin de la conférence.
- (43) Le contractant doit permettre à l'abonné de gérer les enregistrements de conférences SAO, avec les fonctionnalités suivantes :
- a) la recherche d'enregistrements de conférences de le SAO à l'aide de filtres sélectionnés comprenant tous les éléments suivants : date prévue, heure prévue, sujet de la conférence, titre de la conférence, nom de l'abonné et identifiant de la conférence ;
 - b) télécharger le(s) enregistrement(s) de conférence SAO sélectionné(s) ; et
 - c) supprimer un ou plusieurs enregistrements de conférence sélectionnés à partir d'une recherche, l'abonné étant invité à confirmer la demande de suppression avant de supprimer le(s) enregistrement(s) de conférence SAO.



SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		SSC	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Digital Services Branch		
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant			
4. Brief Description of Work / Brève description du travail This SRCL is for an RFP that will be used to eventually have a "Conferencing & Operator Assisted Services" (COAS) contract in place. The COAS will provide a modern Audio and Web conferencing platform solution which will also be used for the provision of the Operator Assisted Services. Once in place, this contract will replace the Government Teleconferencing Services (GTS) contract as well as the Canada Conferencing Services (CCS).					
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?			<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui	
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?			<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis					
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)			<input type="checkbox"/> No Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui	
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.			<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?			<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui	
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès					
Canada	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN	<input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger	<input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion					
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion	<input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN	<input type="checkbox"/>	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion	<input type="checkbox"/>
Not releasable À ne pas diffuser	<input type="checkbox"/>				
Restricted to: / Limité à :	<input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à :	<input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à :	<input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays :		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays :		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays :	
7. c) Level of information / Niveau d'information					
PROTECTED A PROTÉGÉ A	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ	<input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A	<input type="checkbox"/>
PROTECTED B PROTÉGÉ B	<input type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	<input type="checkbox"/>	PROTECTED B PROTÉGÉ B	<input type="checkbox"/>
PROTECTED C PROTÉGÉ C	<input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>	PROTECTED C PROTÉGÉ C	<input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>
SECRET SECRET	<input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>	SECRET SECRET	<input type="checkbox"/>
TOP SECRET TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>			TOP SECRET TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT)	<input type="checkbox"/>			TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT)	<input type="checkbox"/>



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

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?
If Yes, indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

No / Non Yes / Oui

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

No / Non Yes / Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
Document Number / Numéro du document :

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

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

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

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

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

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?
If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

No / Non Yes / Oui

No / Non Yes / Oui

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

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

No / Non Yes / Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

No / Non Yes / Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

No / Non Yes / Oui

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

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

No / Non Yes / Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

No / Non Yes / Oui



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

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

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

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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

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

No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



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

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Charbel El-Helou		Title - Titre Director, Conferencing Services	Signature ElHelou, Charbel
		Digitally signed by ElHelou, Charbel Date: 2022.01.19 13:50:14 -05'00'	
Telephone No. - N° de téléphone 613-898-2723	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel charbel.el-helou@ssc-spc.gc.ca	Date 2022-01-19
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature Hudson, Marie
		Digitally signed by Hudson, Marie Date: 2022.01.21 09:35:26 -04'00'	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			
			<input type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
17. Contracting Security Authority / Autorité contractuelle en matière de sécurité			
Stephanie Tompkins Contract Security Officer Stephanie.tompkins@tpgsc-pwgsc.gc.ca		Title - Titre	Signature Tom pkins, Stephanie
		Digitally signed by Tompkins, Stephanie Date: 2022.01.31 11:35:45 -05'00'	
Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date	

Instructions for completion of a Security Requirements Check List (SRCL)

The instruction sheet should remain attached until Block #17 has been completed.

GENERAL - PROCESSING THIS FORM

The project authority shall arrange to complete this form.

The organization security officer shall review and approve the security requirements identified in the form, in cooperation with the project authority.

The contracting security authority is the organization responsible for ensuring that the suppliers are compliant with the security requirements identified in the SRCL.

All requisitions and subsequent tender / contractual documents including subcontracts that contain PROTECTED and/or CLASSIFIED requirements must be accompanied by a completed SRCL.

It is important to identify the level of PROTECTED information or assets as Level "A," "B" or "C," when applicable; however, certain types of information may only be identified as "PROTECTED". No information pertaining to a PROTECTED and/or CLASSIFIED government contract may be released by suppliers, without prior written approval of the individual identified in Block 17 of this form.

The classification assigned to a particular stage in the contractual process does not mean that everything applicable to that stage is to be given the same classification. Every item shall be PROTECTED and/or CLASSIFIED according to its own content. If a supplier is in doubt as to the actual level to be assigned, they should consult with the individual identified in Block 17 of this form.

PART A - CONTRACT INFORMATION

Contract Number (top of the form)

This number must be the same as that found on the requisition and should be the one used when issuing an RFP or contract. This is a unique number (i.e. no two requirements will have the same number). A new SRCL must be used for each new requirement or requisition (e.g. new contract number, new SRCL, new signatures).

1. Originating Government Department or Organization

Enter the department or client organization name or the prime contractor name for which the work is being performed.

2. Directorate / Branch

This block is used to further identify the area within the department or organization for which the work will be conducted.

3. a) Subcontract Number

If applicable, this number corresponds to the number generated by the Prime Contractor to manage the work with its subcontractor.

b) Name and Address of Subcontractor

Indicate the full name and address of the Subcontractor if applicable.

4. Brief Description of Work

Provide a brief explanation of the nature of the requirement or work to be performed.

5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods?

*The Defence Production Act (DPA) defines "Controlled Goods" as certain goods listed in the Export Control List, a regulation made pursuant to the *Export and Import Permits Act* (EIPA). Suppliers who examine, possess, or transfer Controlled Goods within Canada must register in the Controlled Goods Directorate or be exempt from registration. More information may be found at www.cgd.gc.ca.*

b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations?

The prime contractor and any subcontractors must be certified under the U.S./Canada Joint Certification Program if the work involves access to unclassified military data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations. More information may be found at www.dlis.dla.mil/jcp.

6. Indicate the type of access required

Identify the nature of the work to be performed for this requirement. The user is to select one of the following types:

a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?

The supplier would select this option if they require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets to perform the duties of the requirement.

b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted.

The supplier would select this option if they require regular access to government premises or a secure work site only. The supplier will not have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets under this option.

c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage?

The supplier would select this option if there is a commercial courier or delivery requirement. The supplier will not be allowed to keep a package overnight. The package must be returned if it cannot be delivered.

7. Type of information / Release restrictions / Level of information

Identify the type(s) of information that the supplier may require access to, list any possible release restrictions, and if applicable, provide the level(s) of the information. The user can make multiple selections based on the nature of the work to be performed.

Departments must process SRCLs through PWGSC where:

- contracts that afford access to PROTECTED and/or CLASSIFIED foreign government information and assets;
- contracts that afford foreign contractors access to PROTECTED and/or CLASSIFIED Canadian government information and assets; or
- contracts that afford foreign or Canadian contractors access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and assets as defined in the documents entitled Identifying INFOSEC and INFOSEC Release.

a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access

Canadian government information and/or assets

If Canadian information and/or assets are identified, the supplier will have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets that are owned by the Canadian government.

NATO information and/or assets

If NATO information and/or assets are identified, this indicates that as part of this requirement, the supplier will have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets that are owned by NATO governments. NATO information and/or assets are developed and/or owned by NATO countries and are not to be divulged to any country that is not a NATO member nation. Persons dealing with NATO information and/or assets must hold a NATO security clearance and have the required need-to-know.

Requirements involving CLASSIFIED NATO information must be awarded by PWGSC. PWGSC / CIISD is the Designated Security Authority for industrial security matters in Canada.

Foreign government information and/or assets

If foreign information and/or assets are identified, this requirement will allow access to information and/or assets owned by a country other than Canada.

b) Release restrictions

If **Not Releasable** is selected, this indicates that the information and/or assets are for **Canadian Eyes Only (CEO)**. Only Canadian suppliers based in Canada can bid on this type of requirement. NOTE: If Canadian information and/or assets coexists with CEO information and/or assets, the CEO information and/or assets must be stamped **Canadian Eyes Only (CEO)**.

If **No Release Restrictions** is selected, this indicates that access to the information and/or assets are not subject to any restrictions.

If **ALL NATO countries** is selected, bidders for this requirement must be from NATO member countries only.

NOTE: There may be multiple release restrictions associated with a requirement depending on the nature of the work to be performed. In these instances, a security guide should be added to the SRCL clarifying these restrictions. The security guide is normally generated by the organization's project authority and/or security authority.

c) Level of information

Using the following chart, indicate the appropriate level of access to information/assets the supplier must have to perform the duties of the requirement.

PROTECTED	CLASSIFIED	NATO
PROTECTED A	CONFIDENTIAL	NATO UNCLASSIFIED
PROTECTED B	SECRET	NATO RESTRICTED
PROTECTED C	TOP SECRET	NATO CONFIDENTIAL
	TOP SECRET (SIGINT)	NATO SECRET
		COSMIC TOP SECRET

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?

If Yes, the supplier personnel requiring access to COMSEC information or assets must receive a COMSEC briefing. The briefing will be given to the "holder" of the COMSEC information or assets. In the case of a "personnel assigned" type of contract, the customer department will give the briefing. When the supplier is required to receive and store COMSEC information or assets on the supplier's premises, the supplier's COMSEC Custodian will give the COMSEC briefings to the employees requiring access to COMSEC information or assets. If Yes, the Level of sensitivity must be indicated.

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?

If Yes, the supplier must provide the Short Title of the material and the Document Number. Access to extremely sensitive INFOSEC information or assets will require that the supplier undergo a Foreign Ownership Control or Influence (FOCI) evaluation by CIISD.

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER)

10. a) Personnel security screening level required

Identify the screening level required for access to the information/assets or client facility. More than one level may be identified depending on the nature of the work. Please note that Site Access screenings are granted for access to specific sites under prior arrangement with the Treasury Board of Canada Secretariat. A Site Access screening only applies to individuals, and it is not linked to any other screening level that may be granted to individuals or organizations.

RELIABILITY STATUS	CONFIDENTIAL	SECRET
TOP SECRET	TOP SECRET (SIGINT)	NATO CONFIDENTIAL
NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET	SITE ACCESS

If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

b) May unscreened personnel be used for portions of the work?

Indicating Yes means that portions of the work are not PROTECTED and/or CLASSIFIED and may be performed outside a secure environment by unscreened personnel. The following question must be answered if unscreened personnel will be used:

Will unscreened personnel be escorted?

If No, unscreened personnel may not be allowed access to sensitive work sites and must not have access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets.

If Yes, unscreened personnel must be escorted by an individual who is cleared to the required level of security in order to ensure there will be no access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets at the work site.

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER)

11. INFORMATION / ASSETS

a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or assets on its site or premises?

If Yes, specify the security level of the documents and/or equipment that the supplier will be required to safeguard at their own site or premises using the summary chart.

b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?

If Yes, specify the security level of COMSEC information or assets that the supplier will be required to safeguard at their own site or premises using the summary chart.

PRODUCTION

c) Will the production (manufacture, repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material and/or equipment occur at the supplier's site or premises?

Using the summary chart, specify the security level of material and/or equipment that the supplier manufactured, repaired and/or modified and will be required to safeguard at their own site or premises.

INFORMATION TECHNOLOGY (IT)

d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process and/or produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information and/or data?

If Yes, specify the security level in the summary chart. This block details the information and/or data that will be electronically processed or produced and stored on a computer system. The client department and/or organization will be required to specify the IT security requirements for this procurement in a separate technical document. The supplier must also direct their attention to the following document: Treasury Board of Canada Secretariat - Operational Security Standard: Management of Information Technology Security (MITS).

e) Will there be an electronic link between the supplier’s IT systems and the government department or agency?

If Yes, the supplier must have their IT system(s) approved. The Client Department must also provide the Connectivity Criteria detailing the conditions and the level of access for the electronic link (usually not higher than PROTECTED B level).

SUMMARY CHART

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

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

PROTECTED	CLASSIFIED	NATO	COMSEC
PROTECTED A	CONFIDENTIAL	NATO RESTRICTED	PROTECTED A
PROTECTED B	SECRET	NATO CONFIDENTIAL	PROTECTED B
PROTECTED C	TOP SECRET	NATO SECRET	PROTECTED C
	TOP SECRET (SIGINT)	COSMIC TOP SECRET	CONFIDENTIAL
			SECRET
			TOP SECRET

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled “Security Classification”.

b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled “Security Classification” and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

PART D - AUTHORIZATION

13. Organization Project Authority

This block is to be completed and signed by the appropriate project authority within the client department or organization (e.g. the person responsible for this project or the person who has knowledge of the requirement at the client department or organization). This person may on occasion be contacted to clarify information on the form.

14. Organization Security Authority

This block is to be signed by the Departmental Security Officer (DSO) (or delegate) of the department identified in Block 1, or the security official of the prime contractor.

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?

A Security Guide or Security Classification Guide is used in conjunction with the SRCL to identify additional security requirements which do not appear in the SRCL, and/or to offer clarification to specific areas of the SRCL.

16. Procurement Officer

This block is to be signed by the procurement officer acting as the contract or subcontract manager.

17. Contracting Security Authority

This block is to be signed by the Contract Security Official. Where PWGSC is the Contract Security Authority, Canadian and International Industrial Security Directorate (CIISD) will complete this block.

Instructions pour établir la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

La feuille d'instructions devrait rester jointe au formulaire jusqu'à ce que la case 17 ait été remplie.

GÉNÉRALITÉS - TRAITEMENT DU PRÉSENT FORMULAIRE

Le responsable du projet doit faire remplir ce formulaire.

L'agent de sécurité de l'organisation doit revoir et approuver les exigences de sécurité qui figurent dans le formulaire, en collaboration avec le responsable du projet.

Le responsable de la sécurité des marchés est le responsable chargé de voir à ce que les fournisseurs se conforment aux exigences de sécurité mentionnées dans la LVERS.

Toutes les demandes d'achat ainsi que tous les appels d'offres et les documents contractuels subséquents, y compris les contrats de sous-traitance, qui comprennent des exigences relatives à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS doivent être accompagnés d'une LVERS dûment remplie.

Il importe d'indiquer si les renseignements ou les biens PROTÉGÉS sont de niveau A, B ou C, le cas échéant; cependant, certains types de renseignements peuvent être indiqués par la mention « PROTÉGÉ » seulement. Aucun renseignement relatif à un contrat gouvernemental PROTÉGÉ ou CLASSIFIÉ ne peut être divulgué par les fournisseurs sans l'approbation écrite préalable de la personne dont le nom figure à la case 17 de ce formulaire.

La classification assignée à un stade particulier du processus contractuel ne signifie pas que tout ce qui se rapporte à ce stade doit recevoir la même classification. Chaque article doit être PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ selon sa propre nature. Si un fournisseur ne sait pas quel niveau de classification assigner, il doit consulter la personne dont le nom figure à la case 17 de ce formulaire.

PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

Numéro du contrat (au haut du formulaire)

Ce numéro doit être le même que celui utilisé sur la demande d'achat et services et devrait être celui utilisé dans la DDP ou dans le contrat. Il s'agit d'un numéro unique (c.-à-d. que le même numéro ne sera pas attribué à deux besoins distincts). Une nouvelle LVERS doit être utilisée pour chaque nouveau besoin ou demande (p. ex. un nouveau numéro de contrat, une nouvelle LVERS, de nouvelles signatures).

1. Ministère ou organisme gouvernemental d'origine

Inscrire le nom du ministère ou de l'organisme client ou le nom de l'entrepreneur principal pour qui les travaux sont effectués.

2. Direction générale ou Direction

Cette case peut servir à fournir plus de détails quant à la section du ministère ou de l'organisme pour qui les travaux sont effectués.

3. a) Numéro du contrat de sous-traitance

S'il y a lieu, ce numéro correspond au numéro généré par l'entrepreneur principal pour gérer le travail avec son sous-traitant.

b) Nom et adresse du sous-traitant

Indiquer le nom et l'adresse au complet du sous-traitant, s'il y a lieu.

4. Brève description du travail

Donner un bref aperçu du besoin ou du travail à exécuter.

5. a) Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?

La *Loi sur la production de défense* (LPD) définit « marchandises contrôlées » comme désignant certains biens énumérés dans la Liste des marchandises d'exportation contrôlée, un règlement établi en vertu de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* (LLEI). Les fournisseurs qui examinent, possèdent ou transfèrent des marchandises contrôlées à l'intérieur du Canada doivent s'inscrire à la Direction des marchandises contrôlées ou être exemptés de l'inscription. On trouvera plus d'information à l'adresse www.cgp.gc.ca.

b) Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?

L'entrepreneur et tout sous-traitant doivent être accrédités en vertu du Programme mixte d'accréditation États-Unis / Canada si le travail comporte l'accès à des données militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques. On trouvera plus d'information à l'adresse www.dlis.dla.mil/jcp/.

6. Indiquer le type d'accès requis

Indiquer la nature du travail à exécuter pour répondre à ce besoin. L'utilisateur doit choisir un des types suivants :

a) Le fournisseur et ses employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

Le fournisseur choisit cette option s'il doit avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS pour accomplir le travail requis.

b) Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.

Le fournisseur choisit cette option seulement s'il doit avoir accès régulièrement aux locaux du gouvernement ou à un lieu de travail protégé. Le fournisseur n'aura pas accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS en vertu de cette option.

c) S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?

Le fournisseur choisit cette option s'il y a nécessité de recourir à un service de messagerie ou de livraison commerciale. Le fournisseur ne sera pas autorisé à garder un colis pendant la nuit. Le colis doit être retourné s'il ne peut pas être livré.

7. Type d'information / Restrictions relatives à la diffusion / Niveau d'information

Indiquer le ou les types d'information auxquels le fournisseur peut devoir avoir accès, énumérer toutes les restrictions possibles relatives à la diffusion, et, s'il y a lieu, indiquer le ou les niveaux d'information. L'utilisateur peut faire plusieurs choix selon la nature du travail à exécuter.

Les ministères doivent soumettre la LVERS à TPSGC lorsque:

- les marchés prévoient l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS étrangers ;
- les marchés prévoient aux entrepreneurs étrangers l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS canadiens; ou
- les marchés prévoient aux entrepreneurs étrangers ou canadiens l'accès aux renseignements et aux biens de nature PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS tels que définis dans les documents intitulés Moyens INFOSEC détermination et Divulgateion de INFOSEC.

a) Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès

Renseignements et/ou biens du gouvernement canadien

Si des renseignements et/ou des biens canadiens sont indiqués, le fournisseur aura accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS appartenant au gouvernement canadien.

Renseignements et/ou biens de l'OTAN

Si des renseignements et/ou des biens de l'OTAN sont indiqués, cela signifie que, dans le cadre de ce besoin, le fournisseur aura accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS appartenant à des gouvernements membres de l'OTAN. Les renseignements et/ou les biens de l'OTAN sont élaborés par des pays de l'OTAN ou leur appartiennent et ne doivent être divulgués à aucun pays qui n'est pas un pays membre de l'OTAN. Les personnes qui manient des renseignements et/ou des biens de l'OTAN doivent détenir une autorisation de sécurité de l'OTAN et avoir besoin de savoir.

Les contrats comportant des renseignements CLASSIFIÉS de l'OTAN doivent être attribués par TPSGC. La DSICI de TPSGC est le responsable de la sécurité désigné relativement aux questions de sécurité industrielle au Canada.

Renseignements et/ou biens de gouvernements étrangers

Si des renseignements et/ou des biens de gouvernements étrangers sont indiqués, ce besoin permettra l'accès à des renseignements et/ou à des biens appartenant à un pays autre que le Canada.

b) Restrictions relatives à la diffusion

Si **À ne pas diffuser** est choisi, cela indique que les renseignements et/ou les biens sont **réservés aux Canadiens**. Seuls des fournisseurs canadiens installés au Canada peuvent soumissionner ce genre de besoin. NOTA : Si des renseignements et/ou des biens du gouvernement canadien coexistent avec des renseignements et/ou des biens réservés aux Canadiens, ceux-ci doivent porter la mention **Réservé aux Canadiens**.

Si **Aucune restriction relative à la diffusion** est choisi, cela indique que l'accès aux renseignements et/ou aux biens n'est assujéti à aucune restriction.

Si **Tous les pays de l'OTAN** est choisi, les soumissionnaires doivent appartenir à un pays membre de l'OTAN.

NOTA : Il peut y avoir plus d'une restriction s'appliquant à une demande, selon la nature des travaux à exécuter. Pour ce genre de contrat, un guide de sécurité doit être joint à la LVERS afin de clarifier les restrictions. Ce guide est généralement préparé par le chargé de projet et/ou le responsable de la sécurité de l'organisme.

c) Niveau d'information

À l'aide du tableau ci-dessous, indiquer le niveau approprié d'accès aux renseignements et/ou aux biens que le fournisseur doit avoir pour accomplir les travaux requis.

PROTÉGÉ	CLASSIFIÉ	NATO
PROTÉGÉ A	CONFIDENTIEL	NATO NON CLASSIFIÉ
PROTÉGÉ B	SECRET	NATO DIFFUSION RESTREINTE
PROTÉGÉ C	TRÈS SECRET	NATO CONFIDENTIEL
	TRÈS SECRET (SIGINT)	NATO SECRET
		COSMIC TRÈS SECRET

8. Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

Si la réponse est Oui, les membres du personnel du fournisseur qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens COMSEC doivent participer à une séance d'information COMSEC. Cette séance sera donnée au « détenteur autorisé » des renseignements ou des biens COMSEC. Dans le cas des contrats du type « personnel affecté », cette séance sera donnée par le ministère client. Lorsque le fournisseur doit recevoir et conserver, dans ses locaux, des renseignements ou des biens COMSEC, le responsable de la garde des renseignements ou des biens COMSEC de l'entreprise donnera la séance d'information COMSEC aux membres du personnel qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens COMSEC.

9. Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

Si la réponse est Oui, le fournisseur doit indiquer le titre abrégé du document, le numéro du document et le niveau de sensibilité. L'accès à des renseignements ou à des biens extrêmement délicats INFOSEC exigera que le fournisseur fasse l'objet d'une vérification Participation, contrôle et influence étrangers (PCIE) effectuée par la DSICI.

PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

Indiquer le niveau d'autorisation de sécurité que le personnel doit détenir pour avoir accès aux renseignements, aux biens ou au site du client. Selon la nature du travail, il peut y avoir plus d'un niveau de sécurité. Veuillez noter que des cotes de sécurité sont accordées pour l'accès à des sites particuliers, selon des dispositions antérieures prises auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. La cote de sécurité donnant accès à un site s'applique uniquement aux personnes et n'est liée à aucune autre autorisation de sécurité accordée à des personnes ou à des organismes.

COTE DE FIABILITÉ	CONFIDENTIEL	SECRET
TRÈS SECRET	TRÈS SECRET (SIGINT)	NATO CONFIDENTIEL
NATO SECRET	COSMIC TRÈS SECRET	ACCÈS AUX EMPLACEMENTS

Si plusieurs niveaux d'autorisation de sécurité sont indiqués, un guide de classification de sécurité doit être fourni.

b) Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?

Si la réponse est Oui, cela veut dire que certaines tâches ne sont pas PROTÉGÉES et/ou CLASSIFIÉES et peuvent être exécutées à l'extérieur d'un environnement sécurisé par du personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité. Il faut répondre à la question suivante si l'on a recours à du personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité :

Le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité sera-t-il escorté?

Si la réponse est Non, le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité ne pourra pas avoir accès à des lieux de travail dont l'accès est réglementé ni à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS.

Si la réponse est Oui, le personnel n'ayant pas d'autorisation de sécurité devra être escorté par une personne détenant la cote de sécurité requise, pour faire en sorte que le personnel en question n'ait pas accès à des renseignements et/ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS sur les lieux de travail.

PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

11. RENSEIGNEMENTS / BIENS :

a) **Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?**

Si la réponse est Oui, préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité des documents ou de l'équipement que le fournisseur devra protéger dans ses installations.

b) **Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?**

Si la réponse est Oui, préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité des renseignements ou des biens COMSEC que le fournisseur devra protéger dans ses installations.

PRODUCTION

c) **Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?**

Préciser, à l'aide du tableau récapitulatif, le niveau de sécurité du matériel que le fournisseur fabriquera, réparera et/ou modifiera et devra protéger dans ses installations.

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

d) **Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?**

Si la réponse est Oui, préciser le niveau de sécurité à l'aide du tableau récapitulatif. Cette case porte sur les renseignements qui seront traités ou produits électroniquement et stockés dans un système informatique. Le ministère/organisme client devra préciser les exigences en matière de sécurité de la TI relativement à cet achat dans un document technique distinct. Le fournisseur devra également consulter le document suivant : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada – Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI).

e) **Y aura-t-il un lien électronique entre les systèmes informatiques du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?**

Si la réponse est Oui, le fournisseur doit faire approuver ses systèmes informatiques. Le ministère client doit aussi fournir les critères de connectivité qui décrivent en détail les conditions et le niveau de sécurité relativement au lien électronique (habituellement pas plus haut que le niveau PROTÉGÉ B).

TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

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

PROTÉGÉ	CLASSIFIÉ	NATO	COMSEC
PROTÉGÉ A	CONFIDENTIEL	NATO DIFFUSION RESTREINTE	PROTÉGÉ A
PROTÉGÉ B	SECRET	NATO CONFIDENTIEL	PROTÉGÉ B
PROTÉGÉ C	TRÈS SECRET	NATO SECRET	PROTÉGÉ C
	TRÈS SECRET (SIGINT)	COSMIC TRÈS SECRET	CONFIDENTIEL
			SECRET
			TRÈS SECRET

12. a) **La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?**

Si la réponse est Oui, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de

sécurité » au haut et au bas du formulaire.

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

Si la réponse est Oui, classifier le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

PARTIE D - AUTORISATION

13. Chargé de projet de l'organisme

Cette case doit être remplie et signée par le chargé de projet pertinent (c.-à-d. la personne qui est responsable de ce projet ou qui connaît le besoin au ministère ou à l'organisme client. On peut, à l'occasion, communiquer avec cette personne pour clarifier des renseignements figurant sur le formulaire.

14. Responsable de la sécurité de l'organisme

Cette case doit être signée par l'agent de la sécurité du ministère (ASM) du ministère indiqué à la case 1 ou par son remplaçant ou par le responsable de la sécurité du fournisseur.

15. Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?

Un Guide de sécurité ou un Guide de classification de sécurité sont utilisés de concert avec la LVERS pour faire part d'exigences supplémentaires en matière de sécurité qui n'apparaissent pas dans la LVERS et/ou pour éclaircir certaines parties de la LVERS.

16. Agent d'approvisionnement

Cette case doit être signée par l'agent des achats qui fait fonction de gestionnaire du contrat ou du contrat de sous-traitance.

17. Autorité contractante en matière de sécurité

Cette case doit être signée par l'agent de la sécurité du marché. Lorsque TPSGC est le responsable de la sécurité du marché, la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSIC) doit remplir cette case.



Services partagés Canada

Service de conférence et assisté par un opérateur (SCAO)

Annexe F – Obligations de sécurité pour les services commerciaux
en nuage



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Table des matières

1	Général.....	1
1.1	Objectif.....	1
1.2	Déclinaison des obligations de sécurité.....	1
1.3	Gestion du changement.....	1
2	Reconnaisances.....	2
3	Sécuriser les données du Canada.....	3
4	Rôles et responsabilités en matière de sécurité.....	4
5	Assurance tierce partie: Certifications et rapports.....	5
6	Vérification de la conformité.....	6
7	Programme d'évaluation de la sécurité informatique des fournisseurs de services en nuage (FSC)	7
8	Protection des données.....	8
9	Ségrégation des données.....	9
10	Emplacement des données.....	10
11	Transfert et récupération des données.....	11
12	Élimination des données et retour des dossiers au Canada.....	12
13	Protection cryptographique.....	13
14	Gestion des clés.....	14
15	Protection des points de terminaison.....	15
16	Développement sécurisé.....	16
17	Gestion des identités et des accès.....	17
18	Fédération.....	18
19	Gestion des accès privilégiés.....	19
20	Gestion à distance.....	21
21	Sécurité des réseaux et des communications.....	22
22	Journalisation et vérification.....	23
23	Surveillance continue.....	24
24	Gestion des incidents de sécurité.....	25

25	Réponse aux incidents de sécurité	28
26	Déversement d'informations	29
27	Test et validation de la sécurité	30
28	Contrôle de sécurité du personnel	31
29	Sécurité physique (centre de données / installations)	32
30	Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement	33
31	Sous-traitants	34
32	Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs canadiens	35
33	Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs étrangers.....	36

1 Général

1.1 Objectif

La présente annexe a pour objet d'énoncer les obligations de l'entrepreneur relatives à la bonne gestion des données du Canada, y compris la protection contre les modifications, l'accès ou l'exfiltration non autorisés, conformément à l'accord, à la présente annexe et aux mesures de sécurité de l'entrepreneur (collectivement, les " obligations de sécurité ") pour le SCAO.

1.2 Déclinaison des obligations de sécurité

Les obligations de l'entrepreneur contenues dans les présentes obligations de sécurité doivent être répercutées par l'entrepreneur sur tous les sous-traitants et/ou sous-traitants secondaires dans la mesure où cela est applicable.

1.3 Gestion du changement

L'entrepreneur doit, tout au long du contrat, prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre à jour et maintenir les exigences de sécurité, selon les besoins, afin de se conformer aux meilleures pratiques de sécurité et aux normes de l'industrie telles qu'elles sont énoncées dans la présente annexe.

L'entrepreneur doit informer le Canada de tous les changements qui dégradent de façon importante ou qui peuvent avoir un effet négatif sur les offres de services dans les nuages dans le cadre du présent contrat, y compris les changements ou améliorations de nature technologique, administrative ou autre. L'entrepreneur convient d'offrir toutes les améliorations qu'il propose à ses clients en général dans le cadre de son offre de service standard, sans frais supplémentaires pour le Canada

2 Reconnaissances

Les parties reconnaissent que:

- a) Les données du Canada sont soumises à ces obligations de sécurité.
- b) Nonobstant toute autre disposition de la présente annexe, les parties se partagent la responsabilité d'élaborer et de maintenir des politiques, des procédures et des contrôles de sécurité relatifs aux données du Canada.
- c) L'entrepreneur ne doit pas avoir ou tenter d'avoir la garde des données du Canada, ni permettre au personnel des services dans les nuages d'accéder aux données du Canada avant la mise en œuvre des exigences en matière de sécurité requises en vertu de la présente annexe, au plus tard à l'attribution du contrat.
- d) Les obligations de sécurité s'appliquent aux **services commerciaux en nuage** jusqu'à et y compris Protégé A / Faible intégrité, Faible disponibilité ou Faible préjudice, sauf indication contraire

3 Sécuriser les données du Canada

L'entrepreneur doit protéger les données du Canada contre tout accès, modification ou exfiltration non autorisés. Cela comprend la mise en œuvre et le maintien de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, y compris des politiques, des procédures et des contrôles de sécurité en matière de sécurité de l'information, afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du Canada.

4 Rôles et responsabilités en matière de sécurité

L'entrepreneur doit clairement délimiter les rôles et les responsabilités concernant les contrôles et les caractéristiques de sécurité des services dans les nuages entre l'entrepreneur et le Canada. Cela comprend, au minimum, les rôles et les responsabilités pour : (i) la gestion des comptes ; (ii) la protection des frontières ; (iii) la sauvegarde des actifs et des systèmes d'information ; (iv) la gestion des incidents ; (v) la surveillance des systèmes ; et (vi) la gestion des vulnérabilités.

L'entrepreneur doit fournir au Canada un document à jour qui définit les rôles et les responsabilités : (i) à l'attribution du contrat ; (ii) sur une base annuelle ; (iii) lorsque des changements importants sont apportés à ces rôles et responsabilités à la suite d'une modification des services dans les nuages ; ou (iv) à la demande du Canada.

5 Assurance tierce partie: Certifications et rapports

L'entrepreneur doit s'assurer que les données du Canada, l'infrastructure de l'entrepreneur (y compris tout service IaaS, PaaS ou SaaS fourni au Canada) et les emplacements de service sont protégés par des mesures de sécurité appropriées qui respectent les exigences énoncées dans les pratiques et politiques de sécurité de l'entrepreneur.

Le contractant doit démontrer que les mesures sont conformes aux exigences énoncées dans les certifications et rapports d'audit suivants en fournissant des rapports d'évaluation ou des certifications d'une tierce partie indépendante qui portent sur chaque couche de service (par exemple, IaaS, PaaS, SaaS) au sein de l'offre de services en nuage, notamment :

- a) ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Systèmes de gestion de la sécurité de l'information - Certification obtenue par un organisme de certification accrédité (ou versions ultérieures) ; OU
- b) Rapport d'audit AICPA Service Organization Control (SOC) 2 Type II pour les principes de confiance de sécurité, de disponibilité, d'intégrité du traitement et de confidentialité - émis par un expert-comptable indépendant ; ET
- c) Auto-évaluation du contractant par rapport à la Cloud Security Alliance Cloud Controls Matrix (CCM) v4 (ou versions ultérieures).

Chaque certification ou rapport d'audit fourni doit (i) identifier le nom commercial légal de l'entrepreneur ou du sous-traitant secondaire applicable ; (ii) identifier la date de certification de l'entrepreneur ou du sous-traitant secondaire et le statut de cette certification ; (iii) identifier les services inclus dans la portée du rapport de certification. Si la méthode d'exclusion est utilisée pour exclure des organisations de sous-services telles que l'hébergement de centres de données, le rapport d'évaluation de l'organisation de sous-services doit être inclus.

Chaque audit donne lieu à la production d'un rapport d'audit qui doit être mis à la disposition du Canada. Les certifications doivent être accompagnées de preuves à l'appui, comme le rapport d'évaluation de l'ISO élaboré pour valider la conformité à la certification ISO, et doivent divulguer clairement toute constatation importante faite par le vérificateur. L'entrepreneur doit rapidement corriger les problèmes soulevés dans tout rapport de vérification, à la satisfaction du vérificateur, et fournir au Canada des preuves à l'appui des mesures correctives prises ou une confirmation du vérificateur que les problèmes ont été corrigés à la satisfaction du vérificateur.

Chaque rapport d'audit SOC 2 de type II doit avoir été réalisé dans les 12 mois précédant le début du contrat. Une lettre de transition peut être fournie pour démontrer que le contractant est en cours de renouvellement lorsqu'il y a un écart entre la date du rapport de l'organisme de services et la fin de l'année de l'organisme utilisateur (c'est-à-dire la fin de l'année civile ou de l'année fiscale).

On s'attend à ce que l'entrepreneur maintienne sa certification ISO 27001, ISO 27017 ou SOC 2 Type II, selon le cas, pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur doit fournir, au moins une fois par an, et rapidement à la demande du Canada, tous les rapports ou dossiers qui peuvent être raisonnablement requis pour démontrer que les certifications de l'entrepreneur sont à jour et maintenues.

6 Vérification de la conformité

L'entrepreneur doit s'assurer que des vérifications de la sécurité des ordinateurs, de l'environnement informatique et des centres de données physiques qu'il utilise pour traiter et protéger les données du Canada sont effectuées comme suit:

- a) Lorsqu'une norme ou un cadre prévoit des audits, un audit de cette norme ou de ce cadre de contrôle sera lancé au moins une fois par an ;
- b) Chaque audit sera réalisé conformément aux normes et règles de l'organisme de réglementation ou d'accréditation pour chaque norme ou cadre de contrôle applicable ; et
- c) Chaque vérification sera effectuée par des vérificateurs indépendants et tiers qui (i) sont qualifiés en vertu du régime de certification de l'AICPA, de CPA Canada ou de l'ISO, et (ii) sont conformes à la norme de système de gestion de la qualité ISO/IEC 17020, au choix et aux frais de l'entrepreneur

Chaque audit donne lieu à la production d'un rapport d'audit qui doit être mis à la disposition du Canada. Le rapport de vérification doit divulguer clairement toute constatation importante faite par le vérificateur indépendant. L'entrepreneur doit, à ses frais, corriger rapidement les problèmes et les lacunes soulevés dans tout rapport de vérification, à la satisfaction du vérificateur.

À la demande du Canada, l'entrepreneur ou un sous-traitant peut fournir des preuves supplémentaires, y compris des plans de sécurité du système, des conceptions ou des documents d'architecture qui fournissent une description complète du système, pour compléter les rapports de certification et de vérification décrits à la section 5 (Assurance de tiers) afin de démontrer la conformité de l'entrepreneur aux certifications industrielles requises. Cela inclut la situation où le contractant est un fournisseur SaaS ou PaaS utilisant des centres de données physiques qui sont fournis par un fournisseur IaaS tiers.

7 Programme d'évaluation de la sécurité informatique des fournisseurs de services en nuage (FSC)

L'entrepreneur doit démontrer qu'il respecte les exigences de sécurité sélectionnées dans l'annexe A du profil de contrôle du nuage du Centre canadien de cybersécurité (CCCS) - Faible du guide sur la catégorisation de la sécurité des services en nuage (ITSP.50.103) [Guide sur la catégorisation de la sécurité des services fondés sur l'infonuagique \(ITSP.50.103\) - Centre canadien pour la cybersécurité](#) pour la portée des services en nuage fournis par l'entrepreneur. La conformité doit être démontrée par la mise en correspondance des contrôles de sécurité avec les certifications industrielles applicables identifiées ci-dessous, et validée par des évaluations tierces indépendantes.

La conformité sera évaluée et validée par le processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information (TI) du CCCS CSP (ITSM.50.100) (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/processus-devaluation-de-la-securite-des-technologies-de-linformation-sappliquant-aux>).

L'entrepreneur doit démontrer qu'il a participé au processus en s'intégrant avec succès, en participant et en terminant le programme. Il doit notamment fournir les documents suivants :

- a) Une copie du plus récent rapport d'évaluation complété fourni par le Canada ; et
- b) Une copie du rapport de synthèse le plus récent fourni par le Canada
- c) L'entrepreneur doit communiquer avec le service du GC chargé de l'acquisition pour toute information supplémentaire concernant le programme d'évaluation des TI du PSC.
- d) L'entrepreneur des services en nuage proposés a l'obligation permanente d'informer le service d'approvisionnement du GC lorsque des changements importants sont apportés à sa prestation de services de sécurité des TI à l'appui de l'offre de l'entrepreneur.

Dans le cas où l'entrepreneur est un fournisseur de SaaS utilisant un fournisseur de IaaS approuvé par le GC qui se conforme déjà à la section 5 - Assurance d'un tiers et à la section 7 - Programme d'évaluation de la sécurité des TI des fournisseurs de services dans les nuages (FSC), paragraphes (1) et (2), le fournisseur de SaaS doit fournir au Canada une copie d'un courriel fourni par le Centre canadien de cybersécurité (CCCS) confirmant que le soumissionnaire a terminé le programme d'évaluation de la STI des FSC du CCCS. Le courriel doit indiquer que le FSC a été évalué par le programme d'évaluation des STI du CSC et que le FSC a reçu un rapport final concernant l'évaluation. Pour toute question, le CCCS peut être contacté par courriel à contact@cyber.gc.ca

8 Protection des données

L'entrepreneur doit :

- a) Mettre en œuvre le cryptage des données au repos pour les services dans le nuage hébergeant les données du Canada où le cryptage des données au repos reste en vigueur, ininterrompu et actif en tout temps, même en cas de panne d'équipement ou de technologie, conformément à la section 13 - Protection cryptographique.
- b) Transmettre les données du Canada de façon sécuritaire, y compris la capacité pour le GC de mettre en œuvre le cryptage des données en transit pour toutes les transmissions de données du Canada, conformément à la section 13 - Protection cryptographique et à la section 21 - Sécurité des réseaux et des communications.

L'entrepreneur doit :

- a) Mettre en place des contrôles de sécurité qui limitent l'accès administratif aux données et aux systèmes du Canada par l'entrepreneur et qui permettent d'exiger l'approbation écrite du Canada avant que l'entrepreneur puisse accéder aux données du Canada pour effectuer des activités de soutien, d'entretien ou d'exploitation.
- b) Prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel de l'entrepreneur n'a pas de droits d'accès permanents ou continus aux données du Canada, et que l'accès est limité au personnel de l'entrepreneur qui a besoin de savoir, y compris les ressources qui fournissent un soutien technique ou à la clientèle, selon l'approbation du Canada.

L'entrepreneur ne doit pas faire de copies des bases de données ou de toute partie de ces bases de données contenant des données du Canada en dehors des capacités de résilience du service régulier et à l'intérieur des espaces ou zones régionaux approuvés au Canada.

L'entrepreneur ne doit pas déplacer ou transmettre des copies approuvées à l'extérieur des régions de service convenues, sauf si une approbation écrite est obtenue du Canada.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir au Canada un document qui décrit toutes les métadonnées supplémentaires créées à partir des données du Canada.

9 Ségrégation des données

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des contrôles pour assurer une séparation appropriée des ressources afin que les données du Canada ne soient pas mélangées avec les données d'autres locataires, pendant l'utilisation, le stockage ou le transit, et dans tous les aspects de la fonctionnalité et de l'administration des systèmes des services dans les nuages et de l'infrastructure de l'entrepreneur. Cela comprend la mise en œuvre de contrôles d'accès et l'application d'une ségrégation logique ou physique appropriée pour soutenir :

- a) La séparation entre l'administration interne du contractant et les ressources utilisées par ses clients ;
- b) la séparation des ressources des clients dans les environnements multi-locataires afin d'empêcher un consommateur malveillant ou compromis d'affecter le service ou les données d'un autre ; et
- c) (Pour IaaS) Capacité du GC à prendre en charge l'isolation dans l'environnement du locataire géré par le GC.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir à ce dernier un document décrivant l'approche adoptée pour assurer la séparation appropriée des ressources, de sorte que les données du Canada ne soient pas mélangées aux données d'autres locataires, pendant leur utilisation, leur stockage ou leur transit.

10 Emplacement des données

L'entrepreneur doit avoir la capacité de stocker et de protéger les données du Canada, au repos, y compris les données dans les sauvegardes ou maintenues à des fins de redondance. Cela comprend la capacité d'isoler les données au Canada dans des centres de données approuvés. Un centre de données approuvé est défini comme suit :

- a) Un centre de données qui répond à toutes les exigences et certifications de sécurité identifiées dans la section 30 pour la sécurité physique (centre de données / installations) ;
- b) Assure l'impossibilité de trouver les données d'un client spécifique sur un support physique ; et
- c) Utilise le cryptage pour garantir qu'aucune donnée n'est écrite sur le disque sous une forme non cryptée, conformément à la Section 13 - Protection cryptographique.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit :

- a) Fournir au GC une liste à jour des emplacements physiques, y compris la ville, qui peuvent contenir des données du Canada pour chaque centre de données qui sera utilisé pour fournir les services dans le nuage ; et
- b) Identifier les parties des services en nuage qui sont fournies à partir de l'extérieur du Canada, y compris tous les endroits où les données sont stockées et traitées et où l'entrepreneur gère le service.

L'entrepreneur des services en nuage proposés a l'obligation permanente de fournir un avis écrit au Canada lorsqu'il y a des mises à jour de la liste des emplacements physiques qui peuvent contenir des données du Canada.

11 Transfert et récupération des données

L'entrepreneur doit fournir la capacité, y compris les outils et les services, qui permettent au Canada de :

- a) Extraire toutes les données du Canada en ligne, quasi-ligne et hors ligne, y compris, mais sans s'y limiter, les bases de données, le stockage d'objets et de fichiers, les configurations de système, les journaux d'activité dans les nuages, le code source hébergé dans un dépôt de code du Canada et les configurations de réseau, de sorte que tout utilisateur final du Canada puisse utiliser ces instructions pour migrer d'un environnement à un autre ; et
- b) Transférer de façon sécuritaire toutes les données du Canada, y compris les données sur le contenu et les métadonnées connexes, dans un format lisible et utilisable par une machine, y compris le format CSV, et conformément aux Lignes directrices de Bibliothèque et Archives Canada sur les formats de fichier pour le transfert des ressources d'information à valeur durable (<https://bibliotheque-archives.canada.ca/fra/services/gouvernement-canada/information-disposition/lignes-directrices-information/Pages/lignes-directrices-formats-fichier-ressources-documentaires.aspx>).

12 Élimination des données et retour des dossiers au Canada

L'entrepreneur doit éliminer ou réutiliser de façon sécuritaire les ressources (p. ex. équipement, stockage de données, fichiers et mémoire) qui contiennent les données du Canada et s'assurer que les données stockées antérieurement ne peuvent être consultées par d'autres clients après leur libération. Cela comprend toutes les copies des données du Canada qui sont faites par réplication pour la haute disponibilité et la reprise après sinistre. L'élimination ou la réutilisation des ressources par l'entrepreneur doit être conforme à l'un des éléments suivants :

- a) National Industrial Security Program Operating Manual (DoD 5220.22-M6) ; (ii) Guidelines for Media Sanitization (NIST SP 800-88) ; ou (iii) Clearing and Declassifying Electronic Data Storage Devices (CSE ITSG-06). À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'élimination ou de réutilisation des ressources.

L'entrepreneur doit fournir au Canada une confirmation écrite qui démontre l'effacement, la purge ou la destruction réussie de toutes les ressources, selon le cas, et une capacité d'empêcher la réinstallation de tout système, capacité (logiciel ou processus), données ou instances d'information supprimés ou détruits une fois que le Canada cessera d'utiliser les services dans les nuages.

13 Protection cryptographique

L'entrepreneur doit :

- a) Configurer tout système de cryptographie utilisé pour mettre en œuvre des mesures de protection de la confidentialité ou de l'intégrité, ou utilisé dans le cadre d'un mécanisme d'authentification (p. ex. solutions VPN, TLS, modules logiciels, ICP et jetons d'authentification, le cas échéant), conformément aux algorithmes cryptographiques et aux tailles des paramètres cryptographiques, aux longueurs des clés et aux périodes de cryptage des clés approuvés par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST), tel que spécifié dans le document Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B (ITSP.40.111) et Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau (ITSP.40.062) et restent conformes à toute version ultérieure publiée sur <https://cyber.gc.ca/> ;
- b) Utiliser des algorithmes cryptographiques approuvés par le CST qui ont été validés par le programme de validation des algorithmes cryptographiques (CAVP) (<https://csrc.nist.gov/projects/cryptographic-algorithm-validation-program>), avec des tailles de paramètres cryptographiques et des longueurs de clés, comme spécifié dans Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B (ITSP.40.111) et rester cohérent avec toute version ultérieure publiée sur <https://cyber.gc.ca/> ;
- c) Veillez à ce que l'utilisation d'algorithmes cryptographiques, de tailles de paramètres cryptographiques, de longueurs de clés et de périodes de cryptage soit configurable et puisse être mise à jour dans les protocoles, les applications et les services afin d'être conforme aux orientations de transition à temps pour respecter les dates de transition spécifiées dans les documents Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B (ITSP.40.111) et Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau (ITSP.40.062) et rester conforme à toute version ultérieure publiée sur <https://cyber.gc.ca/>. Les contractants doivent soutenir la transition vers la cryptographie à sécurité quantique conformément aux directives contenues dans ITSP.40.111 et ITSP.40.062 et leurs versions ultérieures.
- d) S'assurer que les modules cryptographiques validés par le Programme de validation des modules cryptographiques (PVMC) sont utilisés lorsque la cryptographie est requise, et qu'ils sont mis en œuvre, configurés et exploités conformément à la politique de sécurité du module cryptographique figurant sur la liste des modules validés par le PVMC (<https://csrc.nist.gov/Projects/cryptographic-module-validation-program/validated-modules>), dans un mode approuvé ou autorisé, afin de fournir un degré élevé de certitude que le module cryptographique validé par le PVMC fournit les services de sécurité attendus de la manière attendue ; et
- e) Assurez-vous que tous les modules cryptographiques utilisés possèdent une certification VCPC active, actuelle et valide. Les produits validés par le CMVP auront des numéros de certificat figurant sur la liste des modules validés par le CMVP (<https://csrc.nist.gov/Projects/cryptographic-module-validation-program/validated-modules>).

14 Gestion des clés

L'entrepreneur doit fournir au Canada un service de gestion des clés conforme au document CCCS [Guide sur le chiffrement des services infonuagiques \(ITSP.50.106\) - Centre canadien pour la cybersécurité](#) et à leurs versions ultérieures publiées sur <https://cyber.gc.ca/>, qui comprend :

- a) Capacité de créer/générer et de supprimer des clés de chiffrement si le GC l'exige.
- b) Définition et application de politiques spécifiques qui contrôlent la manière dont les clés peuvent être utilisées ;
- c) Protection de l'accès au matériel clé, y compris la prévention de l'accès du contractant au matériel clé de manière non cryptée ;
- d) Capacité de vérifier tous les événements liés aux services de gestion clés, y compris l'accès des entrepreneurs pour l'examen du Canada ;
- e) Possibilité d'importer en toute sécurité des clés générées par le GC à partir d'un module de sécurité matériel (HSM) sur site géré par le GC, sans que le texte en clair des clés soit exposé pendant le processus d'importation ;
- f) Capacité d'empêcher le fournisseur de services dans le nuage de récupérer des copies en clair des clés générées par le GC ; et
- g) Possibilité de déléguer les privilèges d'utilisation des clés aux services en nuage utilisés pour les services gérés par le GC.

15 Protection des points de terminaison

L'entrepreneur doit mettre en œuvre, gérer et surveiller des points d'extrémité renforcés sur le plan de la sécurité et dotés de protections actives basées sur l'hôte afin de prévenir les logiciels malveillants, les attaques et les utilisations abusives, conformément aux directives de configuration reconnues par l'industrie, comme celles qui figurent dans le document NIST 800-123 (Guide to General Server Security), les repères du Center for Internet (CIS) ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada.

16 Développement sécurisé

L'entrepreneur doit mettre en œuvre un cycle de vie de développement de logiciels et de systèmes qui applique les principes d'ingénierie de la sécurité des systèmes d'information tout au long du cycle de vie des systèmes d'information et dans le développement de logiciels, de sites Web et de services, et qui est conforme aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie, telles que

- a) NIST,
- b) ISO 27034,
- c) ITSG-33,
- d) SAFECODE, ou
- e) les normes de l'Open Web Application Security Project (OWASP), comme la norme de vérification de la sécurité des applications (ASVS) ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus documentés du cycle de vie de développement des logiciels et des systèmes de l'entrepreneur.

17 Gestion des identités et des accès

L'entrepreneur doit avoir la capacité pour le Canada de prendre en charge un accès sécurisé aux services en nuage, y compris la capacité de configurer :

- a) Authentification multifactorielle résistant à l'hameçonnage, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 du CST (ou aux versions ultérieures) (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>), à l'aide d'informations d'identification approuvées par le GC ;
- b) Accès basé sur les rôles ;
- c) les contrôles d'accès aux objets en stockage
- d) Des politiques d'autorisation granulaires pour autoriser ou limiter l'accès.

L'entrepreneur doit être en mesure d'établir des valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation pour gérer les politiques applicables à l'ensemble des locataires.

18 Fédération

L'entrepreneur doit avoir la capacité pour le Canada de soutenir l'intégration d'identités fédérées, y compris :

- a) Prise en charge des normes ouvertes pour les protocoles d'authentification tels que Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 (ou versions ultérieures) et OpenID Connect 1.0 (ou versions ultérieures) lorsque les informations d'identification de l'utilisateur final et l'authentification aux services en nuage sont sous le contrôle exclusif du Canada ; et
- b) Capacité d'associer des identifiants uniques au Canada (par exemple, un identifiant unique au Canada, une adresse électronique au Canada, etc.) au(x) compte(s) d'utilisateur du service en nuage correspondant(s).

19 Gestion des accès privilégiés

L'entrepreneur doit :

- a) Mettre en œuvre des politiques et des procédures de contrôle d'accès qui traitent de l'intégration, de l'exclusion, de la transition entre les rôles, des examens réguliers des accès pour identifier les privilèges excessifs, des limitations et du contrôle de l'utilisation des privilèges d'administrateur ;
- b) Gérer et surveiller l'accès privilégié aux services en nuage afin de s'assurer que toutes les interfaces de service dans un environnement multi-tenant sont protégées contre tout accès non autorisé, y compris celles qui sont utilisées pour héberger les services du GC ;
- c) Restreindre et minimiser l'accès aux services dans les nuages et aux données du Canada aux seuls dispositifs et utilisateurs finaux autorisés ayant un besoin explicite d'y avoir accès ;
- d) Appliquer et vérifier les autorisations d'accès aux services en nuage et aux données du Canada ;
- e) Limiter l'accès aux interfaces de service qui hébergent les données du Canada aux utilisateurs finaux, aux dispositifs et aux processus (ou services) identifiés, authentifiés et autorisés de façon unique ;
- f) Mettre en œuvre des politiques de mot de passe pour protéger les informations d'identification contre les attaques en ligne ou hors ligne et pour détecter ces attaques en enregistrant et en surveillant les événements tels que (i) l'utilisation réussie des informations d'identification, (ii) l'utilisation inhabituelle des informations d'identification, et (iii) l'accès à la base de données des mots de passe et l'exfiltration de celle-ci, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 (ou aux versions ultérieures) de la CCCS (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>) ;
- g) Mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifactorielle pour authentifier les utilisateurs finaux ayant un accès privilégié, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 (ou à des versions ultérieures) du CCCS (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>) ;
- h) Mettre en œuvre des mécanismes de contrôle d'accès basés sur les rôles pour attribuer des privilèges qui constituent la base de l'application de l'accès aux données du Canada ;
- i) Définir et mettre en œuvre la séparation des tâches pour parvenir, au minimum, à séparer les rôles de gestion et d'administration des services des rôles de support des systèmes d'information, les rôles de développement des rôles opérationnels, et les rôles de gestion des accès des autres rôles opérationnels;
- j) Adhérer aux principes du moindre privilège et du besoin de savoir lors de l'octroi de l'accès aux services en nuage et aux données du Canada ;
- k) Utiliser des points d'extrémité renforcés en matière de sécurité (par exemple, des ordinateurs, des dispositifs d'utilisateur final, des serveurs de saut, etc.) qui sont configurés pour une fonctionnalité minimale (par exemple, un point d'extrémité dédié qui n'a pas de navigation sur Internet ou d'accès ouvert au courrier électronique) pour fournir un soutien et une administration des services en nuage et de l'infrastructure du contractant ;
- l) Mettre en place un processus automatisé pour auditer périodiquement, au minimum, les actions de création, de modification, d'activation, de désactivation et de suppression des comptes.
- m) En cas de cessation d'emploi, résilier ou révoquer les authenticateurs et les justificatifs d'accès

associés à tout membre du personnel des services.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son approche et son processus de gestion et de surveillance de l'accès privilégié aux services dans les nuages.

20 Gestion à distance

L'entrepreneur doit gérer et surveiller l'administration à distance du service en nuage de l'entrepreneur qui est utilisé pour héberger les services du GC et prendre des mesures raisonnables pour :

- a) Mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifactorielle pour authentifier les utilisateurs d'accès à distance, conformément à la norme ITSP.30.031 V3 (ou aux versions ultérieures) du CCCS (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/guide-sur-lauthentification-des-utilisateurs-dans-les-systemes-de-technologie-de>) ;
- b) Utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger la confidentialité des sessions d'accès à distance, conformément à la section 13 (Protection cryptographique) ;
- c) Faites passer tous les accès à distance par des points de contrôle d'accès contrôlés, surveillés et audités;
- d) Déconnectez ou désactivez rapidement les connexions non autorisées de gestion à distance ou d'accès à distance ;
- e) Autoriser l'exécution à distance de commandes privilégiées et l'accès à distance aux informations relatives à la sécurité.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus de l'entrepreneur pour la gestion et la surveillance de l'administration à distance des services dans les nuages.

21 Sécurité des réseaux et des communications

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir au Canada la capacité d'établir des connexions sécurisées aux services dans le nuage, y compris la protection des données en transit entre le Canada et le service dans le nuage en utilisant TLS 1.2, ou des versions ultérieures ;
- b) Utilisez des protocoles, des algorithmes cryptographiques et des certificats à jour et pris en charge, comme indiqué dans les documents ITSP.40.062 (<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/conseils-sur-la-configuration-securisee-des-protocoles-reseau-itsp40062>) et ITSP.40.111 (<https://www.cyber.gc.ca/fr/orientation/algorithmes-cryptographiques-linformation-non-classifie-protege-protege-b-itsp40111>) du CCCS ;
- c) Utilisez des certificats correctement configurés dans les connexions TLS, conformément aux directives du CCCS.
- d) Permettre au Canada de mettre en œuvre des contrôles d'accès au réseau et des règles de sécurité qui limitent l'accès aux ressources du Canada aux seuls dispositifs et emplacements de réseau autorisés.

22 Journalisation et vérification

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des pratiques et des contrôles de génération et de gestion de journaux pour toutes les composantes du service dans les nuages qui stockent ou traitent les données du Canada, et qui sont conformes aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie, comme celles qui figurent dans le document NIST 800-92 (Guide to Computer Security Log Management), ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada. Sur demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit les pratiques et les contrôles documentés de l'entrepreneur en matière de production et de gestion des journaux.

L'entrepreneur doit fournir au Canada la capacité de gérer et de configurer de façon centralisée le contenu à saisir dans les enregistrements d'audit à partir de multiples composantes (p. ex. réseau, données, stockage, calcul, etc.) des services en nuage consommés par le Canada, afin de permettre au Canada d'effectuer la surveillance de la sécurité, la production de rapports, l'analyse, l'enquête et la mise en œuvre de mesures correctives, au besoin. Cela comprend la capacité pour le Canada de :

- a) consigner et détecter les événements d'audit tels que (i) les tentatives réussies et infructueuses de connexion à un compte, (ii) la gestion des comptes, (iii) l'accès aux objets et la modification des politiques, (iv) les fonctions de privilège et le suivi des processus, (v) les événements système, (vi) la suppression des données, et conformément aux directives canadiennes sur la consignation des événements (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securete-confidentialite-ligne/guide-sur-la-consignation-evenements.html>) ;
- b) enregistrer dans des journaux (ou des fichiers journaux) des événements d'audit qui sont synchronisés et horodatés en temps universel coordonné (UTC) et protégés contre tout accès, modification ou suppression non autorisés en transit et au repos ;
- c) fournir des alertes en temps réel sur les événements d'audit échoués au personnel ayant l'autorité pour traiter les événements d'audit échoués ; et
- d) des incidents de sécurité et des journaux distincts pour différents comptes du Canada afin de permettre au Canada de surveiller et de gérer les événements à l'intérieur de ses frontières qui affectent son instance d'un service en nuage IaaS, PaaS ou SaaS qui lui est fourni par l'entrepreneur ou un sous-traitant secondaire.

L'entrepreneur doit permettre au Canada d'exporter des événements et des journaux de sécurité à l'aide d'interfaces, de protocoles et de formats de données normalisés (p. ex. Common Event Format (CEF), syslog ou d'autres formats de journaux courants) et d'API qui permettent l'extraction à distance des données des journaux (p. ex. par l'entremise d'une interface de base de données utilisant SQL, etc.

Pour le SaaS, le contractant doit fournir des API qui permettent de :

- a) Inspecter et interroger les données au repos dans les applications SaaS ;
- b) Évaluer les événements tels que l'accès et le comportement des utilisateurs, l'accès et le comportement des administrateurs, et les modifications de l'accès aux API des tiers, stockés dans les journaux des applications SaaS.

23 Surveillance continue

L'entrepreneur doit continuellement gérer, surveiller et maintenir la posture de sécurité de l'infrastructure de l'entrepreneur et des emplacements de service hébergeant les données du Canada tout au long du contrat, et s'assurer que les services dans les nuages fournis au Canada le sont d'une manière conforme à ces obligations de sécurité. Dans le cadre de cette obligation, l'entrepreneur doit :

- a) Surveiller activement et continuellement les menaces et les vulnérabilités de l'infrastructure de l'entrepreneur, des emplacements de service ou des données du Canada ;
- b) Effectuer régulièrement des analyses de vulnérabilité et des tests de pénétration de l'infrastructure du contractant et des sites de service, dans le but d'identifier les lacunes et les mesures correctives pour empêcher l'accès non autorisé à des informations sensibles, le contournement des contrôles d'accès et l'escalade des privilèges, ainsi que l'exploitation des vulnérabilités pour accéder aux systèmes ou aux informations.
- c) S'efforcer de prévenir les attaques par des mesures de sécurité telles que des protections contre le déni de service ;
- d) S'efforcer de détecter les attaques, les incidents de sécurité et autres événements anormaux ;
- e) Identifier l'utilisation et l'accès non autorisés de tout service en nuage, de toute donnée et de tout composant pertinent au service en nuage IaaS, PaaS ou SaaS du Canada ;
- f) Gérer et appliquer les correctifs et les mises à jour liés à la sécurité en temps utile et de manière systématique afin d'atténuer les vulnérabilités et de remédier à tout problème signalé publiquement dans les services en nuage ou les bibliothèques que les services en nuage utilisent, et fournir des avis préalables sur les correctifs conformément aux engagements de niveau de service convenus ;
- g) répondre aux menaces et aux attaques contre les services en nuage du contractant, les contenir et s'en remettre ; et
- h) Si nécessaire, prenez des contre-mesures proactives, y compris des actions préventives et réactives, pour atténuer les menaces.

Les services en nuage de l'entrepreneur doivent permettre aux données des applications du GC (pour IaaS, PaaS et SaaS) et au trafic réseau du GC (pour IaaS et PaaS) des services du GC hébergés dans le nuage d'être copiés et acheminés vers un emplacement prédéterminé (dans le nuage ou dans les locaux du GC).

Pour le SaaS, les services en nuage de l'entrepreneur doivent permettre au Canada de déployer et d'exploiter un logiciel de sécurité pour effectuer une surveillance et des atténuations avancées des cybermenaces pour les services en nuage du Canada pour les composantes gérées par le Canada seulement.

24 Gestion des incidents de sécurité

Le processus de réponse aux incidents de sécurité du sous-traitant pour les services en nuage doit englober le cycle de vie de la gestion des incidents de sécurité informatique et les pratiques de soutien pour les activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement et de récupération. Cela comprend :

- a) Un processus de réponse aux incidents de sécurité publié et documenté, soumis à l'examen du Canada et aligné sur l'une des normes suivantes : (i) ISO/IEC 27035:2011 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Gestion des incidents de sécurité de l'information ; ou (ii) NIST SP800-612, Computer Security Incident Handling Guide ; ou (iii) Plan de gestion des événements de cybersécurité du GC (CSEMP GC) <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securite-confidentialite-ligne/gestion-securite-identite/plan-gestion-evenements-cybersecurite-gouvernement-canada.html>) ; ou (iv) d'autres pratiques exemplaires de l'industrie, si le Canada détermine, à sa discrétion, qu'ils répondent aux exigences de sécurité du Canada.
- b) Processus et procédures documentés sur la façon dont l'entrepreneur identifiera, répondra, corrigera, signalera et transmettra les incidents de sécurité au Canada, y compris :
 - i. la portée des incidents liés à la sécurité de l'information que l'entrepreneur signalera au Canada ;
 - ii. le niveau de divulgation de la détection des incidents liés à la sécurité de l'information et les réponses connexes ;
 - iii. le délai cible dans lequel la notification des incidents liés à la sécurité de l'information aura lieu;
 - iv. la procédure de notification des incidents liés à la sécurité de l'information ;
 - v. les coordonnées des personnes-ressources pour le traitement des questions relatives aux incidents liés à la sécurité de l'information, conformément aux procédures de rapport décrites dans le PGSC du GC (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securite-confidentialite-ligne/gestion-securite-identite/plan-gestion-evenements-cybersecurite-gouvernement-canada.html>), et (vi) les recours qui s'appliquent si certains incidents de sécurité de l'information se produisent.
- c) Capacité de l'entrepreneur à soutenir les efforts d'enquête du Canada pour toute compromission des utilisateurs ou des données du service qui est identifiée.
- d) Seuls les représentants désignés et préautorisés du client (p. ex. le Centre canadien de cybersécurité ou d'autres organisations approuvées par le GC) autorisés par le responsable technique sont autorisés :
 - i. demander et recevoir un accès discret et des informations associées aux Données du Client (données utilisateur, journaux d'événements système/sécurité, captures de

- paquets réseau ou hôte, journaux de composants de sécurité tels que IDS/IPS/pare-feu, etc.), de manière non cryptée, afin de mener des enquêtes ;
- ii. la possibilité pour le client de suivre le statut d'un événement de sécurité de l'information signalé.
- e) Procédures permettant de répondre aux demandes de preuves numériques potentielles ou d'autres informations provenant de l'environnement des services de cloud et conformes aux normes et aux meilleures pratiques du secteur, notamment la norme ISO 22095:2020 Chaîne de possession - Terminologie et modèles généraux (<https://www.iso.org/fr/standard/72532.html>), y compris les procédures médico-légales appropriées et les mesures de protection pour:
- i. le maintien d'une chaîne de contrôle pour les informations d'audit, et
 - ii. la collecte, la conservation et la présentation des preuves qui démontrent l'intégrité de ces dernières.

Dans les dix jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat, l'entrepreneur doit fournir un document décrivant son processus de réponse aux incidents de sécurité, y compris les coordonnées des personnes-ressources. Ce processus, y compris les coordonnées des personnes-ressources, doit demeurer à jour et, au minimum, être validé annuellement et être approuvé par le Canada.

L'entrepreneur doit :

- a) Travailler avec le(s) centre(s) des opérations de sécurité du Canada (p. ex. le SOC du GC, les équipes ministérielles de sécurité des TI) et les principaux intervenants du PGSC du GC (c.-à-d. le SCSC et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)), sur le confinement, l'éradication et la récupération des incidents de sécurité, conformément au processus de réponse aux incidents de sécurité et au PGSC du GC (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/securete-confidentialite-ligne/gestion-securete-identite/plan-gestion-evenements-cybersecurete-gouvernement-canada.html>).
- b) Tenir un registre des atteintes à la sécurité comprenant une description de l'atteinte, la période de temps, les conséquences de l'atteinte, le nom du déclarant et de la personne à qui l'atteinte a été signalée, la procédure de récupération des données ou du service, et les registres des activités liées à la gestion de l'incident de sécurité, y compris les communications internes et externes (par exemple, dans le cas d'un ransomware, toutes les communications, y compris les demandes de rançon, etc.) Ces renseignements doivent être fournis au Canada sur demande ; et
- c) Suivre, ou permettre au Canada de suivre, la divulgation des données du Canada, y compris quelles données ont été divulguées, à qui et à quel moment.

Pour appuyer les enquêtes de sécurité, le Canada peut demander à l'entrepreneur de fournir des preuves médico-légales pour aider à une enquête du GC. L'entrepreneur doit :

- a) conserver les rapports d'enquête relatifs à une enquête de sécurité pendant une période de deux ans après la fin de l'enquête ou les fournir au Canada pour qu'il les conserve ;

- b) fournir un soutien raisonnable en matière d'enquête aux représentants désignés et préautorisés du Canada, tels que le CCCS et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ;
- c) maintenir la chaîne de conservation des preuves conformément aux meilleures pratiques telles que celles décrites dans la norme ISO 22095:2020 ;
- d) soutenir la divulgation électronique ; et
- e) conserver les informations légales pour répondre aux besoins des enquêtes et des demandes judiciaires.

Si le contractant fait appel à une société externe pour ses activités de réponse aux incidents, il doit s'assurer que les dispositions de la présente *section 25 - Gestion des incidents de sécurité* et de la *section 26 - Réponse aux incidents de sécurité* s'appliquent également à l'équipe externe de réponse aux incidents et sont documentées dans le processus de réponse aux incidents de sécurité du contractant.

25 Réponse aux incidents de sécurité

L'entrepreneur doit alerter et aviser rapidement le Canada (par téléphone et par courriel), conformément aux procédures de rapport décrites au paragraphe (25), de toute compromission, violation ou de tout élément de preuve tel que (i) un incident de sécurité, (ii) un mauvais fonctionnement de la sécurité de tout bien, (iii) un accès irrégulier ou non autorisé à tout bien, (iv) une copie à grande échelle d'une information, (v) un accès non autorisé à un bien, (vi) un accès non autorisé à un bien ou (vii) un accès non autorisé à un bien.

Bien, ou (v) une autre activité irrégulière identifiée par l'entrepreneur, qui conduit le contractant à croire raisonnablement que le risque de compromission, ou une violation de la sécurité ou de la vie privée, est ou peut être imminent, ou si les mesures de protection existantes ont cessé de fonctionner, au cours de la période suivante (7 jours x 24 heures x 365 jours), et sera faite sans retard excessif, en tout cas, dans les 72 heures, et dans le cadre des engagements de niveau de service du contractant.

Si l'entrepreneur prend connaissance et détermine une compromission ou une violation de la sécurité menant à la destruction, à la perte, à l'altération, à la divulgation non autorisée ou à l'accès accidentel ou illégal aux données du client ou aux données personnelles pendant qu'elles sont traitées par l'entrepreneur (chacun un " incident de sécurité "), l'entrepreneur doit promptement et sans délai indu (i) aviser le Canada de l'incident de sécurité ; (ii) enquêter sur l'Incident de sécurité et fournir au Canada des informations détaillées sur l'Incident de sécurité ; et (iii) prendre les mesures nécessaires pour atténuer la cause et minimiser tout dommage résultant de l'Incident de sécurité.

Les entrepreneurs doivent signaler les incidents majeurs à la police de leur juridiction lorsque le Canada le demande.

26 Déversement d'informations

L'entrepreneur doit avoir un processus documenté qui décrit son approche pour un incident de fuite d'information. Le processus doit être aligné sur : (i) ITSG-33 Contrôles de sécurité pour IR-9 Intervention en cas de déversement d'information ; ou (ii) une autre norme de l'industrie, approuvée par écrit par le Canada. Nonobstant ce qui précède, le processus de l'entrepreneur en cas de fuite d'information doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- a) Un processus pour identifier les éléments de données spécifiques qui sont impliqués dans la contamination d'un système;
- b) Un procédé pour isoler et éradiquer un Système contaminé ; et
- c) Un processus d'identification des Systèmes susceptibles d'avoir été contaminés par la suite et toute autre action réalisée pour empêcher une nouvelle contamination.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'intervention en cas de fuite de renseignements.

27 Test et validation de la sécurité

L'entrepreneur doit disposer d'un processus pour effectuer un balayage de vulnérabilité ou un test de pénétration non perturbateur et non destructif des services en nuage qui hébergent les données du Canada. Cela comprend la capacité d'effectuer régulièrement un balayage interne et externe lié à la location du GC, et lorsqu'il y a des changements importants à la plateforme principale, afin d'identifier toute vulnérabilité potentielle du système liée à la location du GC en effectuant :

- a) des analyses de vulnérabilité ;
- b) les analyses d'applications Web
- c) les tests de pénétration.

L'entrepreneur doit élaborer un plan d'action et des jalons pour documenter toute mesure corrective prévue pour corriger les faiblesses ou les lacunes de la plateforme principale afin de réduire ou d'éliminer les vulnérabilités connues du système, ou celles qui pourraient être liées aux services dans les nuages qui hébergent les données du Canada et à l'exploitation de la location du GC.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir les résultats des essais de l'ensemble de la plate-forme ainsi que la documentation sur le plan d'action et les jalons aux fins de planification et de tout examen.

L'entrepreneur doit fournir la capacité d'activer un bilan de santé de la sécurité en libre-service ou un outil de notation qui permet de mesurer la posture de sécurité des services en nuage configurés par le Canada.

28 Contrôle de sécurité du personnel

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité qui accordent et maintiennent le niveau requis d'enquête de sécurité pour le personnel de l'entrepreneur engagé dans la prestation des services dans le nuage et pour le personnel des sous-traitants conformément à leurs privilèges d'accès aux actifs des systèmes d'information sur lesquels les données du Canada sont stockées et traitées.

Les mesures de filtrage de l'entrepreneur doivent être appliquées conformément à la définition et aux pratiques de la norme du Conseil du Trésor sur le filtrage de sécurité (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>), ou utiliser un équivalent acceptable accepté par le Canada.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'enquête de sécurité sur le personnel. Le processus doit fournir, au minimum, les éléments suivants :

- a) Une description des postes d'employés et de sous-traitants secondaires qui nécessitent un accès aux données du client ou qui pourraient affecter la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des services en nuage ;
- b) Une description des activités et des pratiques en matière d'enquête de sécurité, y compris les procédures de notification qui doivent être suivies si l'enquête n'est pas terminée ou si les résultats suscitent des doutes ou des inquiétudes ;
- c) Une description de la sensibilisation et de la formation à la sécurité dans le cadre de l'intégration dans l'emploi, lorsque les rôles de l'employé et du sous-traitant ultérieur changent, et sur une base continue, pour s'assurer que les employés et les sous-traitants ultérieurs comprennent, connaissent et assument leurs responsabilités en matière de sécurité des informations ;
- d) Une description du processus qui est appliqué lorsqu'un employé ou un sous-traitant change de rôle ou lorsqu'il est mis fin à son emploi ;
- e) L'approche pour détecter, répondre et atténuer les menaces potentielles d'initiés et les contrôles de sécurité mis en œuvre pour atténuer le risque d'accès aux données du GC et/ou l'effet sur la fiabilité des services en nuage hébergeant les données du Canada

29 Sécurité physique (centre de données / installations)

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité physique qui assurent la protection des installations informatiques et des actifs des systèmes d'information sur lesquels les données du Canada sont stockées et traitées contre toute forme d'altération, de perte, de dommage et de saisie. La protection physique de toutes les installations qui hébergent des données du Canada doit être appliquée conformément à une approche adéquate fondée sur les risques et basée sur une approche de sécurité physique de type prévention-détection-récupération, alignée sur les contrôles de sécurité physique et les pratiques de la Norme opérationnelle de sécurité physique du Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>). Les mesures de sécurité exigées en vertu de cette norme comprennent au moins ce qui suit :

- a) Une redondance et des capacités de récupération suffisantes à l'intérieur et entre les installations de l'entrepreneur, y compris des installations géographiquement disparates de sorte que la perte d'une installation n'empêche pas la récupération des données et des Données du Canada dans le respect des engagements de niveau de service prescrits ;
- b) Manipulation correcte des supports informatiques ;
- c) Maintenance contrôlée de tous les systèmes d'information et de leurs composants afin de protéger leur intégrité et de garantir leur disponibilité permanente ;
- d) Accès contrôlé aux dispositifs de sortie des systèmes d'information afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données du Canada ;
- e) Limiter l'accès physique aux données et aux emplacements de services du Canada au personnel autorisé des services dans le nuage en fonction de son poste ou de son rôle et du principe du besoin d'accès, et validé par deux formes d'identification ;
- f) Escorter les visiteurs et surveiller leur activité ;
- g) Appliquer des mesures de protection des données du GC sur des sites de travail alternatifs (par exemple, des sites de télétravail) ;
- h) enregistrer et surveiller tous les accès physiques aux emplacements de service et tous les accès logiques aux systèmes hébergeant les données du Canada, en utilisant une combinaison de journaux d'accès et de surveillance vidéo dans toutes les zones sensibles et de mécanismes de détection des intrusions ; et
- i) Effectuer des contrôles de sécurité continus à la limite des sites de service et des installations pour détecter toute exfiltration non autorisée d'informations ou de composants du système.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit les mesures de sécurité physique de l'entrepreneur.

Si des mesures de sécurité physique doivent être modifiées d'une manière qui dégrade sensiblement la sécurité physique, l'entrepreneur doit en informer le Canada.

30 Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement

L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de protection pour atténuer les menaces et les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement des services informatiques afin de maintenir la confiance dans la sécurité des sources des systèmes d'information et des composants informatiques utilisés pour fournir des services en nuage. Cela comprend, sans s'y limiter, la protection tout au long du cycle de vie du développement des systèmes en concevant et en mettant en œuvre des contrôles pour atténuer et contenir les risques liés à la sécurité des données par une séparation adéquate des tâches, un accès basé sur les rôles et un accès au moindre privilège pour tout le personnel de la chaîne d'approvisionnement ; la sensibilisation aux menaces, l'éducation du personnel chargé des acquisitions sur les menaces, les risques et les contrôles de sécurité requis ; et l'obligation pour les entités de la chaîne d'approvisionnement de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires.

L'entrepreneur doit avoir une approche de la gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement, y compris un plan de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement qui est aligné sur l'une des meilleures pratiques suivantes :

- a) ISO/IEC 27036 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Sécurité de l'information pour les relations avec les fournisseurs (Parties 1 à 4) ;
- b) NIST Special Publication 800-161 -- Supply Chain Risk Management Practices for Federal Information Systems and Organizations ; ou
- c) Contrôle de sécurité ITSG-33 pour SA-12 où les mesures de sécurité définies par l'organisation sont documentées dans un plan SRCM.

Dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit :

- a) Fournir la preuve que l'approche et le plan SRCM ont été évalués et validés de manière indépendante par un tiers certifié par l'AICPA ou CPA Canada, et/ou par le régime de certification ISO.
OU
- b) Fournir au Canada une copie du plan de GRCS sur une base annuelle, ou sur demande du Canada.

Dans le cas où l'entrepreneur est un fournisseur SaaS utilisant un fournisseur IaaS approuvé par le GC qui se conforme déjà aux exigences de l'article 31 - Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement, dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat, le fournisseur SaaS utilisant un fournisseur IaaS approuvé par le GC doit fournir une liste de produits de technologie de l'information et de la communication (TIC) qui décrit l'équipement TIC qui est déployé dans l'environnement du fournisseur IaaS approuvé par le GC pour un examen de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (SCSI). Cet examen SCSI sera effectué au plus tôt tous les trois ans.

31 Sous-traitants

L'entrepreneur doit fournir une liste des sous-traitants secondaires qui pourraient être utilisés pour exécuter toute partie du travail en fournissant le service au Canada. La liste doit comprendre les renseignements suivants : (i) le nom du sous-traitant secondaire ; (ii) l'identification des travaux qui seraient exécutés par le sous-traitant secondaire ; et (iii) le ou les lieux où le sous-traitant secondaire exécuterait les travaux.

Le fournisseur doit fournir une liste des sous-traitants secondaires dans les dix jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat. Le fournisseur doit informer le Canada (en mettant à jour le site Web et en fournissant au Client un mécanisme permettant d'obtenir un avis de cette mise à jour) de tout nouveau Sous-traitant au moins 14 jours avant de donner à ce Sous-traitant l'accès aux Données du Client ou aux Données personnelles. Le Fournisseur doit aider le Canada à vérifier les sous-traitants secondaires dans un délai de 10 jours ouvrables.

32 Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs canadiens

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

Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui doivent avoir accès à des renseignements, à des biens ou à des lieux de travail PROTÉGÉS doivent TOUS détenir une cote de sécurité personnelle valide au niveau SECRET, ou ÉTAT DE FIABILITÉ, tel que requis par le guide de sécurité, accordé ou approuvé par le CSP, TPSGC.

L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des informations PROTÉGÉES avant d'avoir reçu l'approbation écrite de l'autorité de sécurité du ministère client. Une fois l'approbation accordée, ces tâches peuvent être exécutées au niveau PROTÉGÉ A / B (selon les besoins), y compris un lien informatique au niveau PROTÉGÉ A / B (selon les besoins).

Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de CSP/PWGSC.

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

- c) Liste de contrôle des exigences de sécurité et guide de sécurité (le cas échéant), joints aux annexes B et C ;
- d) Manuel de sécurité des contrats (dernière édition) ;
- e) Site Web du CSP : Exigences de sécurité pour les contrats avec le gouvernement du Canada, situé à <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html>

33 Programme de sécurité industrielle - Exigences de sécurité pour les fournisseurs étrangers

L'autorité canadienne désignée en matière de sécurité (ASD canadienne) pour les questions de sécurité industrielle au Canada est le Secteur de la sécurité industrielle (SSI), Services publics et Approvisionnement Canada (SPPC), administré par la Direction de la sécurité industrielle internationale (DSII), SPPC. L'ASM canadien est l'autorité chargée de confirmer la conformité de l'**entrepreneur/sous-traitant** aux exigences de sécurité des fournisseurs étrangers. Les exigences de sécurité suivantes s'appliquent à l'**entrepreneur/sous-traitant** destinataire étranger incorporé ou autorisé à faire des affaires dans une juridiction autre que le Canada et livrant/exécutant à l'extérieur du Canada pour les services en nuage décrits dans la solution en nuage, en plus des exigences de confidentialité et de sécurité. Ces exigences de sécurité s'ajoutent aux exigences identifiées dans la section intitulée Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données.

- a) L'**entrepreneur/sous-traitant** certifie que la livraison et l'approvisionnement des services en nuage aux termes du présent contrat doivent provenir d'un pays de l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord (OTAN), de l'Union européenne (UE) ou d'un pays avec lequel le Canada a un instrument de sécurité bilatéral international. Le Programme de sécurité des contrats (PSC) a des instruments de sécurité bilatéraux internationaux avec les pays énumérés sur le site Web du PSC suivant <https://www.tpsgc-pwpsc.gc.ca/esc-src/international-fra.html> et tel que mis à jour de temps à autre.
- b) L'**entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit, en tout temps pendant l'exécution du **contrat ou du contrat de sous-traitance**, être inscrit auprès de l'autorité de surveillance appropriée administrée par le gouvernement dans le ou les pays où il est constitué en société ou exerce ses activités et est autorisé à faire des affaires. L'**entrepreneur/sous-traitant** destinataire étranger doit fournir à l'autorité contractante et à l'AVD du Canada la preuve de son inscription auprès de l'autorité de surveillance compétente.
- c) L'**entrepreneur /sous-traitant** bénéficiaire étranger doit fournir la preuve qu'il est constitué en société ou autorisé à faire des affaires dans sa juridiction.
- d) L'**entrepreneur** bénéficiaire étranger ne doit pas commencer les travaux, les services ou l'exécution avant que l'autorité de sécurité désignée (ASD) canadienne ne soit convaincue que toutes les conditions relatives aux exigences de sécurité du contrat ont été respectées. La confirmation de l'ASD canadienne doit être fournie, par écrit, à l'entrepreneur bénéficiaire étranger dans un formulaire d'attestation, afin de confirmer la conformité et l'autorisation des services à exécuter.
- e) L'**entrepreneur/sous-traitant/sous-traitant** destinataire étranger doit identifier un agent de sécurité du contrat (CSO) autorisé et un agent de sécurité du contrat suppléant (ACSO) (le cas échéant) pour être responsable de la supervision des exigences de sécurité, telles que définies dans ce contrat. Cette personne sera nommée par le chef de la direction de l'**entrepreneur/sous-traitant** bénéficiaire étranger du promoteur ou par un cadre supérieur clé désigné, défini comme un propriétaire, un dirigeant, un directeur, un cadre ou un partenaire qui occupe une position qui lui permettrait d'avoir un effet négatif sur les politiques ou les pratiques de l'organisation dans l'exécution du contrat.

- f) **L'entrepreneur ou le sous-traitant** ne doit pas accorder l'accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS PAR LE CANADA**, sauf au personnel qui a besoin de les connaître pour l'exécution du **contrat** et qui a fait l'objet d'une enquête de sécurité conformément à la définition et aux pratiques énoncées dans la norme du Conseil du Trésor sur les enquêtes de sécurité (<https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>), ou qui utilise des mesures équivalentes acceptables approuvées par le Canada.
- g) informations/actifs **PROTÉGÉS DU CANADA**, fournis au destinataire étranger l'**Entrepreneur/sous-traitant** ou produit par le bénéficiaire étranger l'**Entrepreneur/Sous-traitant**, doit :
- i. ne pas être divulgués à un autre gouvernement, à une autre personne ou entreprise, ou à un de leurs représentants, qui ne sont pas directement liés à l'exécution du **contrat**, sans le consentement écrit préalable du Canada. Ce consentement doit être obtenu de l'AVD du Canada en collaboration avec l'autorité contractante ; et
 - ii. ne pas être utilisé à d'autres fins que l'exécution du **contrat** sans l'approbation écrite préalable du Canada. Cette approbation doit être obtenue en contactant l'autorité contractante (en collaboration avec l'ASD canadienne).

L'entrepreneur/sous-traitant bénéficiaire étranger NE DOIT PAS retirer les renseignements/actifs **PROTÉGÉS DU CANADA** du ou des sites de travail identifiés, et l'**entrepreneur/sous-traitant** bénéficiaire étranger doit s'assurer que son personnel est informé de cette restriction et la respecte.

L'entrepreneur/sous-traitant bénéficiaire étranger ne doit pas utiliser les renseignements/actifs **PROTÉGÉS PAR LE CANADA** à des fins autres que l'exécution du **contrat** sans l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue de l'AVD canadien.

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

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

À la fin des travaux, l'entrepreneur bénéficiaire étranger doit retourner au gouvernement du Canada tous les renseignements et les actifs **PROTÉGÉS DU CANADA** fournis ou produits en vertu du présent contrat, y compris tous les renseignements et les actifs **PROTÉGÉS DU CANADA** communiqués à ses sous-traitants ou produits par eux.

L'entrepreneur bénéficiaire étranger qui doit avoir accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS PAR LE CANADA** ou à des sites canadiens à accès restreint, dans le cadre du présent contrat, doit présenter une demande d'accès au site au chef de la sécurité de Nom du ministère ou de l'organisme du Canada.

L'entrepreneur bénéficiaire étranger NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information (TI) pour traiter, produire ou stocker électroniquement sur un système informatique et transférer via un lien TI toute information PROTÉGÉ B DU CANADA avant que l'autorisation de le faire ait été confirmée par l'AVD du Canada.

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

Tous les contrats de sous-traitance attribués à un bénéficiaire étranger tiers NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.

Tous les contrats de sous-traitance attribués par un bénéficiaire étranger tiers ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ASD canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.

L'entrepreneur/sous-traitant bénéficiaire étranger doit se conformer aux dispositions de la liste de contrôle des exigences de sécurité jointe aux annexes B et C.

Nonobstant tout article des Conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur bénéficiaire étranger ne doit pas sous-traiter (y compris à une société affiliée) toute fonction qui implique de fournir à un sous-traitant l'accès à toute donnée relative au contrat, à moins que l'autorité contractante (en collaboration avec l'AVD canadien) n'y consente au préalable par écrit.

Le Canada a le droit de rejeter toute demande faite séparément de l'autorisation prévue dans le présent contrat en ce qui concerne la prestation de services en nuage par l'entrepreneur pour accéder électroniquement à des données **PROTÉGÉES PAR LE CANADA** liées aux services en nuage, les traiter, les produire, les transmettre ou les stocker dans tout autre pays s'il y a des raisons de s'inquiéter de la sécurité, de la confidentialité ou de l'intégrité de l'information.

Formulaire à l'intention des fournisseurs



PARTIE A - INFORMATION SUR LE SOUMISSIONNAIRE	
Nom de la soumission :	
Date de soumission :	
Numéro de la soumission :	
Nom du soumissionnaire :	
Numéro DUNS du soumissionnaire :	

PARTIE B - LISTE DES PRODUITS
CLIQUEZ ICI POUR AJOUTER DES ÉLÉMENTS

PARTIE C - INFORMATION SUR LA PROPRIÉTÉ
CLIQUEZ ICI POUR AJOUTER DES ÉLÉMENTS

**Veillez enregistrer ce formulaire
uniquement en format Excel avant de
l'envoyer. Prière de ne pas utiliser
d'autres formats.**

Dernière mise à jour : 2019-06-19
Numéro du CCC : 9193325

C - Information sur la propriété

F - Exemple d'information sur la propriété

TLP:AMBER
une fois rempli



Remplissez cette partie uniquement pour les FEO et les fournisseurs qui n'ont pas de numéro DUNS.

Article	Nom du FEO ou du fournisseur	Propriétaires	Investisseurs	Membres de la direction	Pays / Nationalité	Lien vers le site Web de l'entreprise
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						

D - Aide



Champ	Guide	Remarques
Formulaire 2 sur la SCSi		
Nom de la soumission	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Autrement, inscrivez le nom associé à l'approvisionnement de produits multiples (p. ex. WTD Print, Projet Telesto).	
Date de soumission	AAAA-MM-JJ	
Numéro de la soumission	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Autrement, inscrivez le numéro de la soumission liée à l'approvisionnement de produits multiples.	
Nom du soumissionnaire	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Inscrivez le nom de l'organisation qui se charge de présenter la soumission.	
Numéro DUNS du soumissionnaire	Si ce champ ne s'applique pas, laissez-le vide. Inscrivez le numéro DUNS de l'organisation qui se charge de présenter la soumission. Si l'organisation n'a pas de numéro DUNS ou que vous n'arrivez pas à le trouver, veuillez remplir la partie C : « Information sur la propriété ». L'information sur la propriété concerne les 5 principaux propriétaires et investisseurs de l'entreprise, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs et propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement ou de propriété de l'entreprise en question.	
LISTE DES PRODUITS DE TI		
Nom du FEO	Inscrivez le nom du fabricant d'équipement d'origine (FEO) du produit commandé.	Seuls les produits admissibles à l'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement doivent paraître dans cette liste. Ne tenez pas compte des câbles d'alimentation, des panneaux de remplissage de bâtis, des coûts liés à la garantie, des frais d'expédition et d'autres éléments non liés aux technologies de l'information et des communications (TIC). Si ce type de produit est inscrit dans le formulaire, ce dernier vous sera renvoyé et aucune évaluation ne sera réalisée.
Numéro DUNS du FEO	Inscrivez le numéro DUNS du FEO. Le numéro <i>Data Universal Numbering System</i> (DUNS) est un identifiant numérique unique de neuf chiffres attribué à chaque emplacement physique d'une entreprise. Il s'agit d'une norme internationale qui sert à établir la cote de crédit d'une entreprise. Si l'organisation n'a pas de numéro DUNS ou que vous n'arrivez pas à le trouver, veuillez remplir la partie C : « Information sur la propriété ». L'information sur la propriété concerne les 5 principaux propriétaires et investisseurs de l'entreprise, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs et propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement ou de propriété de l'entreprise en question.	
Nom du produit	Inscrivez le nom attribué par le FEO au produit.	
Numéro de modèle	Inscrivez le numéro de modèle ou de version attribué par le FEO au produit.	
URL du produit	Inscrivez l'adresse URL de la page Web du FEO où se trouve le produit.	

<p>Information sur les vulnérabilités</p>	<p>Inscrivez l'information sur les 5 derniers problèmes de sécurité qui ont touché le produit. Si le FEO affiche cette information sur le site Web des vulnérabilités et expositions courantes (CVE), inscrivez les numéros CVE et séparez-les par un point-virgule (;).</p> <p>Si le FEO n'affiche pas cette information sur le site Web des CVE, vous devrez communiquer directement avec lui pour obtenir les renseignements sur les vulnérabilités informatiques, puis les transmettre au Centre canadien pour la cybersécurité. Si cette situation s'applique à un produit particulier, inscrivez « voir l'information ci-jointe » dans le ou les champs pertinents.</p>	<p>Tout produit inscrit dans le formulaire doit respecter la définition de « produit », c'est-à-dire « tout matériel qui fonctionne dans la couche de liaison de données du modèle OSI [Open Systems Interconnection] (couche 2) ou supérieure, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail ».</p>
<p>Nom du fournisseur</p>	<p>Inscrivez le nom du fournisseur du produit commandé (c'est-à-dire les sous-traitants, les revendeurs, les distributeurs, les entités chargées du traitement des données, etc.). Il s'agit de toute entité commerciale appelée à fournir des produits ou services dans le but de remplir les exigences de la soumission.</p> <p>Dans le cas d'un arrangement en matière d'approvisionnement relatif à l'infrastructure matérielle (AAIM), d'une offre à commandes principale et nationale (OCPN), ou d'autres listes, le champ peut rester vide.</p>	
<p>Numéro DUNS du fournisseur</p>	<p>Inscrivez le numéro DUNS du fournisseur. Le numéro Data Universal Numbering System (DUNS) est un identifiant numérique unique de neuf chiffres attribué à chaque emplacement physique d'une entreprise. Il s'agit d'une norme internationale qui sert à établir la cote de crédit d'une entreprise. Si l'organisation n'a pas de numéro DUNS ou que vous n'arrivez pas à le trouver, veuillez remplir la « partie C - Information sur la propriété ». L'information sur la propriété concerne les 5 principaux propriétaires et investisseurs de l'entreprise, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs et propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement ou de propriété de l'entreprise en question.</p> <p>Dans le cas d'un AAIM, d'une OCPN, ou d'autres listes, le champ peut rester vide.</p>	
<p>URL du fournisseur</p>	<p>Inscrivez l'adresse URL de la page Web du fournisseur où se trouve le produit.</p> <p>Dans le cas d'un AAIM, d'une OCPN, ou d'autres listes, le champ peut rester vide.</p>	
<p>INFORMATION SUR LA PROPRIÉTÉ</p>		
<p>Nom du FEO ou du fournisseur</p>	<p>Inscrivez le nom du fabricant d'équipement d'origine (FEO) du produit commandé ou le nom du fournisseur (c'est-à-dire les sous-traitants, les revendeurs, les distributeurs, les entités chargées du traitement des données, etc.) du produit ou service commandé.</p>	

Numéro d'appel d'offres

P2P 105809/B

Nom de l'appel d'offres

Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

N° de la modif.

ID de l'acheteur

CGA

Section de l'appel d'offres

ISCA Formulaire à l'intention des fournisseurs

Propriétaires	Il s'agit des 5 principaux propriétaires du FEO ou du fournisseur, en fonction du pourcentage. Le nom des propriétaires doit correspondre à celui qui paraît dans les documents de propriété de l'entreprise en question.
Investisseurs	Il s'agit des 5 principaux investisseurs du FEO ou du fournisseur, en fonction du pourcentage. Le nom des investisseurs doit correspondre à celui qui paraît dans les documents d'investissement de l'entreprise en question.
Membres de la direction	Inscrivez le nom des membres de la direction et du conseil d'administration de l'entreprise en question.
Pays / Nationalité	Il s'agit du pays de nationalité de la personne ou du pays où l'entité commerciale est enregistrée.
Lien vers le site Web de l'entreprise	Pour chaque FEO, fournisseur, propriétaire, investisseur ou membre de la direction inscrit dans le tableau, donnez l'adresse URI / URL vers l'information à l'appui des renseignements fournis dans chacun des champs.

**Vous devez remplir les champs de la partie C :
« Information sur la propriété » uniquement si vous
n'êtes pas en mesure de fournir le numéro DUNS du
FEO ou du fournisseur.**

**Chaque ligne et chaque cellule du tableau doit
comporter un seul élément d'information.**

E - Exemple d'une liste de produits de TI



Article	Nom du FEO	Numéro DUNS du FEO	Nom du produit	Modèle / Version	URL du produit	Information sur les vulnérabilités	Nom du fournisseur	Numéro DUNS du fournisseur	URL du fournisseur	INFORMATION ADDITIONNELLE
1	ACME	123456789	ProductA	1.2	https://www.acme.corporation/producta	CVE-2018-XXXXX; CVE-2018-YYYYY; CVE-2018-XXXXX; CVE-2017-WWWWW	Wile E.	987654321	https://wileie.com	Exemple d'un AAIM
2	ACME	123456789	ProductB	3.4	https://www.acme.corporation/productb	CVE-2018-XXXXX; CVE-2018-YYYYY; CVE-2018-XXXXX; CVE-2017-WWWWW	Wile E.	987654321	https://wileie.com	Exemple d'arrangement autre qu'un AAIM ou de l'approvisionnement d'un seul produit

F - Exemple d'information sur la propriété



Nom du FEO ou du fournisseur	Propriétaires	Investisseurs	Membres de la direction	Pays / Nationalité	Lien vers le site Web de l'entreprise
newkid software	M. A (60 %)			Canada	newkid.com/profiles/mra
newkid software	Mme B (30 %)			France	newkid.com/profiles/msb
newkid software	M. C (10 %)			États-Unis	newkid.com/profiles/mrc
newkid software		Entreprise A (10 %)		États-Unis	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise B (9 %)		Chine	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise C (8 %)		Corée du Sud	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise D (5 %)		Canada	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software		Entreprise E (5 %)		Espagne	newkid.com/investor_relations/filings
newkid software			M. A	Canada	newkid.com/profiles/mra
newkid software			Mme B	France	newkid.com/profiles/msb
newkid software			M. Q	Portugal	newkid.com/profiles/mrq



Services partagés Canada

Service de conférence et assisté par un opérateur (SCAO)

Appendice 1 des annexes A, B et C - Glossaire



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Table des matières

1	GLOSSAIRE.....	1
----------	-----------------------	----------

1 GLOSSAIRE

Terme ou acronyme	Définition
Loi sur le Canada accessible	Loi promulguée par le gouvernement fédéral du Canada pour garantir un Canada sans barrières. Loi sur le Canada accessible (justice.gc.ca)
Gestion du changement	La gestion des changements est le processus de suivi et de gestion d'un changement tout au long de son cycle de vie, du début à la fin, dans le but de minimiser les risques.
Données SCAO	Les données provenant ou collectées à partir des services SCAO, y compris les informations sur les abonnés, le contenu des réunions, les enregistrements, la facturation et toutes les données chargées en masse, saisies ou capturées par ou à partir des utilisateurs SCAO.
Hôte ou co-hôte	Un hôte ou un co-hôte est une personne qui préside une conférence audio/web, une webdiffusion ou une conférence assistée par un opérateur.
Date de mise en service	La date de mise en service est la date à laquelle le contractant devient entièrement responsable de la fourniture du SCAO.
Accès verrouillé	Le verrouillage d'une réunion empêche toute personne, y compris les invités, de se joindre à la réunion.
Loi sur les langues officielles	La loi sur les langues officielles est la loi fédérale qui a fait du français et de l'anglais les langues officielles du Canada. Elle oblige toutes les institutions fédérales à fournir, sur demande, des services dans les deux langues officielles du Canada (anglais ou français). https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/o-3.01/
Opérateur	La personne principale du contractant qui effectue des activités pendant les conférences, telles que, mais sans s'y limiter, tester l'audio et le web, connecter et accueillir tous les participants à une conférence, fournir des instructions, présenter les orateurs, gérer les questions-réponses et les sondages ainsi que les problèmes audio et web de premier niveau.
Participant (s)	Une personne (ou un groupe de personnes) participant à une session de conférence, qui peut être ou non un employé du GC ou un abonné.
Présentateur	Personne chargée de présenter toute information de présentation aux participants lors d'une conférence Indicatrice d'attention.
Loi sur la protection de la vie privée	La loi sur la protection de la vie privée est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Elle protège la vie privée des individus en définissant des exigences strictes en matière de collecte, de conservation, d'utilisation, de divulgation et d'élimination des informations personnelles détenues par les institutions gouvernementales. https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/p-21/
Contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC)	Le contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC) est un mécanisme de contrôle d'accès neutre défini autour des rôles et des privilèges et, en tant que tel, est une méthode permettant de restreindre l'accès des utilisateurs aux systèmes d'information en fonction de rôles spécifiés. Les composants du contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC), tels que les autorisations de rôle, les relations utilisateur-rôle et rôle-rôle, facilitent l'affectation des utilisateurs.

Nom° de l'invitation

Section

Conférence et service assisté par opérateur (SCAO)

Appendice 1 des annexes A, B et C - Glossaire

Évaluation et auto-risation de la sécurité (SA&A)	Processus par lequel le Canada examine et développe les preuves de sécurité des systèmes et services d'information en vue de la délivrance de l'autorisation d'exploitation nécessaire à la mise en service.
Signature unique (SSO)	L'authentification unique est un système d'authentification qui permet à un utilisateur de se connecter à l'aide d'un seul ensemble de facteurs d'authentification à n'importe lequel de plusieurs systèmes logiciels liés, mais indépendants, sans avoir à saisir à nouveau les facteurs d'authentification.
Bureau de service	Le point de contact unique du contractant entre lui-même et le Canada pour gérer le service SCAO en donnant aux utilisateurs la possibilité de signaler des incidents et des demandes de service et en gérant les communications au jour le jour.
Abonné	L'abonné est une personne ou un groupe de personnes disposant chacune d'un compte sur le portail de services et identifiée dans le système par un nom d'utilisateur et un mot de passe.
Profil de l'utilisateur	Un profil utilisateur est un ensemble de paramètres et d'informations associés à un utilisateur du portail de services ou de SAW. Il contient des informations essentielles permettant d'identifier un individu.

Numéro d'appel d'offres

N° de la modif.

ID de l'acheteur

P2P 105809/B

CGA

Nom de l'appel d'offres

Section de l'appel d'offres

Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

Fichier électronique des détails de facturation

Cette annexe contient une maquette de fichier FEDF pour aider le soumissionnaire à comprendre les exigences du fichier. Le soumissionnaire est encouragé à comprendre certaines cellules qui contiennent des calculs pour l'aider à comprendre les exigences du fichier pour l'intégration dans les systèmes canadiens.

FEDF sera lu par les systèmes internes de validation de la facturation du SSC et doit être en format CSV.

Les données de cet échantillon sont des données de test représentatives uniquement pour mettre en évidence les différents postes de facturation, les en-têtes de colonne, la syntaxe et le format des champs ainsi que certaines données fondamentales.

Les données, les calculs, la syntaxe et les champs sont uniquement représentatifs de la maquette pour aider à la création du format de fichier final du contractant qui doit être fourni dans le SRS.

Numéro d'appel d'offres

P2P 105809/8

Nom de l'appel d'offres

Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

N° de la modif.

ID de l'acheteur

CGA

Section de l'appel d'offres

Fichier électronique des détails de facturation

Type d'engagement	Date de la facture	Période de facturation	Identifiant du contrat ou Cahier des	Entrepreneur	Total des frais récurrents pour le mois	Total des frais non récurrents pour le mois	Total des frais d'utilisation	Total des frais hors taxes	Total des autres frais et crédits	Total des crédits de service	Montant total des paiements en retard	Montant total de la TFP	Montant total de la TVA	Montant total de la TVA	Total des taxes	Montant total incluant les taxes
1	20211001	202109	26282CA1913	Nom de l'entreprise de l'entrepreneur	0.00	21527.60	3600.33	21494.13	-1319.00	-18000.00	0.00	68.15	21526.00	39.36	21422.31	53292.64

Year	Month	Commodity	Unit	Min	Max	Mean	Std. Dev.	CV	Skewness	Kurtosis	Normality Test	Significance	Decision	Remarks
2024	Jan	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Feb	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Mar	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Apr	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	May	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jun	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jul	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Aug	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Sep	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Oct	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Nov	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Dec	Wheat	MT	1000	1200	1100	100	9.09%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jan	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Feb	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Mar	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Apr	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	May	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jun	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jul	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Aug	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Sep	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Oct	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Nov	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Dec	Rice	MT	800	1000	900	100	11.11%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jan	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Feb	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Mar	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Apr	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	May	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jun	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jul	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Aug	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Sep	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Oct	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Nov	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Dec	Maize	MT	600	800	700	100	14.29%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jan	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Feb	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Mar	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Apr	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	May	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jun	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jul	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Aug	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Sep	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Oct	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Nov	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Dec	Bajra	MT	400	600	500	100	20.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jan	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Feb	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Mar	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Apr	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	May	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jun	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Jul	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Aug	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Sep	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Oct	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Nov	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	
2024	Dec	Jowar	MT	300	500	400	100	25.00%	0.1	3.0	0.05	Fail	Not Normal	



ID ministère	Titre juridique du ministère - Anglais	Titre juridique du ministère - Français	Nom du ministère - Anglais	Nom du ministère - Français	Acronyme du ministère - Anglais	Acronyme du ministère - Français	Partenaire ministériel de SPC ?	Ministère SPC AOG ?
1	Department of Agriculture and Agri-Food	Ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire	Agriculture and Agri-Food	Agriculture et Agroalimentaire	AAGC	AAC	TRUE	FALSE
2	Office of the Auditor General	Bureau du vérificateur général	Audit of the Government of Canada	Audit du gouvernement du Canada	GAO	BVG	FALSE	TRUE
4	Public Service Commission	Commission de la fonction publique	Public Service Commission	Commission de la fonction publique	PSC	CFP	FALSE	TRUE
5	Department of Foreign Affairs, Trade and Development	Ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement	Global Affairs Canada	Affaires mondiales	GAC	AMC	TRUE	FALSE
6	Department of Finance	Ministère des Finances	Department of Finance	Ministère des Finances	FIN	FIN	TRUE	FALSE
7	Department of Employment	Ministère de l'Emploi	Department of Employment	Ministère de l'Emploi	EMP	ECCG	FALSE	TRUE
8	Office of the Governor General's Secretary	Bureau du secrétaire du gouvernement général	Office of the Governor General's Secretary	Bureau du secrétaire du gouvernement général	OSGG	BSGG	FALSE	TRUE
9	Senate of Canada	Sénat du Canada	Senate	Sénat	SOC	SOC	FALSE	TRUE
11	Office of the Superintendent of Financial Institutions	Bureau du surintendant des institutions financières	Office of the Superintendent of Financial Institutions	Bureau du surintendant des institutions financières	OSFI	BSIF	FALSE	TRUE
12	Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec	Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	Canada East	Développement économique	CEC	DEC	TRUE	FALSE
13	Department of Justice	Ministère de la Justice	Department of Justice	Ministère de la Justice	JUS	JUS	TRUE	FALSE
14	Department of Employment and Social Development	Ministère de l'Emploi et du Développement social	Employment and Social Development Canada	Emploi et Développement social	ESDC	EDSC	TRUE	FALSE
15	Office of the Chief Electoral Officer	Bureau du directeur général des élections	Electoral Canada	Élections Canada	EC	CEC	FALSE	TRUE
16	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications	CRTC	CRCT	FALSE	TRUE
17	Library of Parliament	Bibliothèque du Parlement	Library of Parliament	Bibliothèque du Parlement	LOP	BLP	FALSE	TRUE
18	Department of National Defence	Ministère de la Défense nationale	National Defence	Défense nationale	DND	MDN	FALSE	TRUE
19	Office of the Director of Public Prosecutions	Bureau du directeur des poursuites pénales	Public Prosecution Service of Canada	Service des poursuites pénales	PPSC	SPS	FALSE	TRUE
21	Department of Veterans Affairs	Ministère des Anciens Combattants	Veterans Affairs	Anciens Combattants	VAC	ACC	TRUE	FALSE
22	Department of Health	Ministère de la Santé	Health Canada	Santé Canada	HC	SC	TRUE	FALSE
23	Atlantic Canada Opportunities Agency	Agence de promotion économique du Canada atlantique	Atlantic Canada Opportunities Agency	Agence de promotion économique du Canada atlantique	ACOA	APECA	TRUE	FALSE
24	International Joint Commission (Canadian Section)	Commission mixte internationale (section canadienne)	International Joint Commission (Canadian Section)	Commission mixte internationale (section canadienne)	IJC	CMIC	FALSE	TRUE
25	Privy Council Office	Bureau du Conseil privé	Privy Council Office	Bureau du Conseil privé	PCO	BCP	FALSE	TRUE
27	Natural Sciences and Engineering Research Council	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	Natural Sciences and Engineering Research Council	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	NSERC	CRSNG	FALSE	TRUE
29	Royal Canadian Mounted Police	Gendarmierie royale du Canada	Royal Canadian Mounted Police	Gendarmierie royale du Canada	RCMP	CISR	FALSE	TRUE
32	Immigration and Refugee Board	Commission de l'immigration et du statut de réfugié	Immigration and Refugee Board	Commission de l'immigration et du statut de réfugié	IRB	CISR	TRUE	FALSE
33	Department of Industry	Ministère de l'Industrie	Innovation, Science and Economic Development Canada	Innovation, Science et Développement économique Canada	ISED	ISDE	TRUE	FALSE
34	Department of Transport	Ministère des Transports	Transport Canada	Transports Canada	TC	TC	TRUE	FALSE
35	National Research Council of Canada	Conseil national de recherches du Canada	National Research Council of Canada	Conseil national de recherches du Canada	NRCC	CMRC	FALSE	TRUE
37	Téléfilm Canada	Téléfilm Canada	Téléfilm Canada	Agence des services frontaliers du Canada (activités administratives)	TELECAN	TELECAN	FALSE	TRUE
38	Canada Border Services Agency (Administered Activities)	Agence des services frontaliers du Canada (activités administratives)	Canada Border Services Agency (Administered Activities)	Agence des services frontaliers du Canada (activités administratives)	CBSA	ASFC	FALSE	TRUE
39	National Film Board	Office national du film	National Film Board	Office national du film	NFB	ONF	FALSE	TRUE
40	Canadian Transportation Agency	Office des transports du Canada	Canadian Transportation Agency	Office des transports du Canada	CTA	OTC	FALSE	TRUE
41	Department of Natural Resources	Ministère des Ressources naturelles	Natural Resources Canada	Ressources naturelles Canada	NRCan	RNCan	TRUE	FALSE
42	Department of Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs	Ministère des Relations Couronne-Autochtones et des Affaires du Nord	Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada	Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada	CIRNAC	RCAANC	TRUE	FALSE
43	Canadian International Development Agency	Secrétariat des conférences internationales canadiennes	Canadian International Development Agency	Secrétariat des conférences internationales canadiennes	CIDA	SCIC	FALSE	TRUE
44	Department of Western Economic Diversification	Ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest	Western Economic Diversification Canada	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	WD	DEO	FALSE	TRUE
46	Office of the Public Sector Integrity Commissioner	Commissariat à l'intégrité du secteur public	Office of the Public Sector Integrity Commissioner	Commissariat à l'intégrité du secteur public	PSIC	ISPC	FALSE	TRUE
47	Canadian Nuclear Safety Commission	Commission canadienne de sûreté nucléaire	Canadian Nuclear Safety Commission	Commission canadienne de sûreté nucléaire	CNSC	CCSN	FALSE	TRUE
50	Department of Citizenship and Immigration	Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration	Immigration, Refugees and Citizenship Canada	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	IRCC	IRCC	TRUE	FALSE
51	Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs	Bureau du commissaire à la magistrature fédérale	Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs	Commissaire à la magistrature fédérale	FJA	CMF	FALSE	TRUE
52	Canada School of Public Service	École de la fonction publique du Canada	Canada School of Public Service	École de la fonction publique du Canada	CSPS	EFP	FALSE	TRUE
53	Correctional Service of Canada	Service correctionnel du Canada	Correctional Service of Canada	Service correctionnel du Canada	CSC	SCC	FALSE	TRUE
54	Statistics Canada	Statistique Canada	Statistics Canada	Statistique Canada	StatCan	StatCan	TRUE	FALSE
56	Treasury Board Secretariat	Secrétariat du Conseil du Trésor	Treasury Board Secretariat	Secrétariat du Conseil du Trésor	TBS	SC	TRUE	FALSE
57	Parole Board of Canada	Financement agricole Canada	Parole Board of Canada	Financement agricole Canada	PBC	CLCC	FALSE	TRUE
61	Canadian Institutes of Health Research	Instituts de recherche en santé du Canada	Canadian Institutes of Health Research	Instituts de recherche en santé du Canada	CIHR	IRSC	FALSE	TRUE
62	Federal Economic Development Agency for Southern Ontario	Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario	Federal Economic Development Agency for Southern Ontario	Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario	FEDDev Ont	FedDev Ontario	TRUE	FALSE
63	Social Sciences and Humanities Research Council	Conseil de recherches en sciences humaines	Social Sciences and Humanities Research Council	Conseil de recherches en sciences humaines	SSHRC	CRSH	FALSE	TRUE
66	Northern Pipeline Agency	Administration du pipeline du Nord	Northern Pipeline Agency	Administration du pipeline du Nord	APN	ANP	FALSE	TRUE
67	House of Commons	Chambres de communes	House of Commons	Chambres de communes	HC	CC	FALSE	TRUE
75	Canadian Human Rights Commission	Commission canadienne des droits de la personne	Canadian Human Rights Commission	Commission canadienne des droits de la personne	CHRC	CCDP	FALSE	TRUE
78	Office of the Commissioner of Official Languages	Commissariat aux langues officielles	Office of the Commissioner of Official Languages	Commissariat aux langues officielles	COL	CLO	FALSE	TRUE
79	Canadian Northern Economic Development Agency	Agence canadienne de développement économique du Grand Nord	Canadian Northern Economic Development Agency	Agence canadienne de développement économique du Grand Nord	CCO	CCN	FALSE	TRUE
79	Peyroll System General Ledger	Registre de la Cour suprême du Canada et du secteur public	Peyroll System General Ledger	Registre de la Cour suprême du Canada et du secteur public	PS	SC	FALSE	TRUE
80	Registrar of the Supreme Court of Canada and that portion of the federal public administration	Registraire de la Cour suprême du Canada et du secteur public	Registrar of the Supreme Court of Canada and that portion of the federal public administration	Registraire de la Cour suprême du Canada et du secteur public	SCC	CSG	FALSE	TRUE
81	Canada Border Services Agency	Agence des services frontaliers du Canada	Canada Border Services Agency	Agence des services frontaliers du Canada	CBSA	ASFC	FALSE	TRUE
96	Department of Fisheries and Oceans	Ministère des Pêches et des Océans	Department of Fisheries and Oceans	Ministère des Pêches et des Océans	DFO	MPO	TRUE	FALSE
97	Public Service Superannuation	Pension de retraite de la fonction publique	Public Service Superannuation	Pension de retraite de la fonction publique	PS	SP	FALSE	TRUE
98	Department of Public Safety and Emergency Preparedness	Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	Department of Public Safety and Emergency Preparedness	Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	PS	SP	FALSE	TRUE
99	Canada Mortgage and Housing Corporation	Société canadienne d'hypothèques et de logement	Canada Mortgage and Housing Corporation	Société canadienne d'hypothèques et de logement	CMHC	SCH	FALSE	TRUE
99	Canadian Security Intelligence Service	Service canadien du renseignement de sécurité	Canadian Security Intelligence Service	Service canadien du renseignement de sécurité	CSIS	SCRS	TRUE	FALSE
99	Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada	Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée au Canada	Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada	Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée au Canada	OIC	CI	FALSE	TRUE
99	Receiver General	Receveur général	Receiver General	Receveur général	RG	RC	FALSE	TRUE
100	Canadian Centre for Occupational Health and Safety	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	Canadian Centre for Occupational Health and Safety	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	CCOHS	CADC	FALSE	TRUE
101	Canadian Transportation Accident Investigation and Safety Board	Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport	Canadian Transportation Accident Investigation and Safety Board	Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport	TSB	BST	FALSE	TRUE
102	The National Battlefields Commission	Commission des champs de bataille nationaux	The National Battlefields Commission	Commission des champs de bataille nationaux	NBC	CCBN	FALSE	TRUE
103	National Security of Information Review Agency Secretariat	Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière d'information	National Security of Information Review Agency Secretariat	Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière d'information	NSIRA	CSIR	FALSE	TRUE
109	Patented Medicine Prices Review Board	Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés	Patented Medicine Prices Review Board	Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés	PMPRB	CEPMB	FALSE	TRUE
116	Copyright Board	Commission du droit d'auteur	Copyright Board	Commission du droit d'auteur	CB	CDA	FALSE	TRUE
119	Canadian Space Agency	Agence spatiale canadienne	Canadian Space Agency	Agence spatiale canadienne	CSA	ASC	TRUE	FALSE
122	Canada Revenue Agency (Administered Activities)	Agence du revenu du Canada (activités administratives)	Canada Revenue Agency (Administered Activities)	Agence du revenu du Canada (activités administratives)	CRA	ARC	FALSE	TRUE
123	Export Development Canada	Exportation et développement Canada	Export Development Canada	Exportation et développement Canada	EDC	EDC	FALSE	TRUE
124	Parks Canada Agency	Agence Parcs Canada	Parks Canada Agency	Agence Parcs Canada	PC	PC	TRUE	FALSE
127	Department of Public Works and Government Services	Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux	Public Services	Services publics	PSGC	SPGC	FALSE	TRUE
130	Canada Revenue Agency	Agence du revenu du Canada	Canada Revenue Agency	Agence du revenu du Canada	CRA	ARC	FALSE	TRUE
133	Canadian Grain Commission	Commission canadienne des grains	Canadian Grain Commission	Commission canadienne des grains	CGC	CCG	FALSE	TRUE
134	Canadian Dairy Commission	Commission canadienne du lait	Canadian Dairy Commission	Commission canadienne du lait	CDC	COL	FALSE	TRUE
135	Department of Canadian Heritage	Ministère du Patrimoine canadien	Department of Canadian Heritage	Ministère du Patrimoine canadien	HC	CC	FALSE	TRUE
136	Canadian Food Inspection Agency	Agence canadienne d'inspection des aliments	Canadian Food Inspection Agency	Agence canadienne d'inspection des aliments	CFIA	ACIA	TRUE	FALSE
137	Military Police Complaints Commission	Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire	Military Police Complaints Commission	Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire	MPPCC	CPMP	FALSE	TRUE
138	Military Grievance and Review Committee	Comité externe d'examen des griefs militaires	Military Grievance and Review Committee	Comité externe d'examen des griefs militaires	MEGRC	CEGM	FALSE	TRUE
139	Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières	Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières	FINTRAC	CANAFE	TRUE	FALSE
141	Financial Consumer Agency of Canada	Agence de la consommation en matière financière du Canada	Financial Consumer Agency of Canada	Agence de la consommation en matière financière du Canada	FCAC	ACFC	FALSE	TRUE
142	Office of Infrastructure Canada	Bureau de l'infrastructure du Canada	Office of Infrastructure Canada	Bureau de l'infrastructure du Canada	INFC	INFC	TRUE	FALSE
144	Courts Administration Service	Service administratif des tribunaux judiciaires	Courts Administration Service	Service administratif des tribunaux judiciaires	CAS	SATJ	FALSE	TRUE
145	Library and Archives of Canada	Bibliothèque et Archives Canada	Library and Archives of Canada	Bibliothèque et Archives Canada	LAC	BAC	TRUE	FALSE
147	Office of the Conflict of Interest and Ethics Commissioner	Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique	Office of the Conflict of Interest and Ethics Commissioner	Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique	CIEC	COIE	FALSE	TRUE
148	Public Health Agency of Canada	Agence de la santé publique du Canada	Public Health Agency of Canada	Agence de la santé publique du Canada	PHAC	ASPC	FALSE	TRUE
151	Office of the Senate Ethics Officer	Bureau du conseiller sénatorial en éthique	Office of the Senate Ethics Officer	Bureau du conseiller sénatorial en éthique	SEEO	CSSE	FALSE	TRUE
154	Office of the Commissioner of Lobbying	Commissariat au lobbying	Office of the Commissioner of Lobbying	Commissariat au lobbying	OCL	CAL	FALSE	TRUE
163	Shared Services Canada	Services partagés Canada	Shared Services Canada	Services partagés Canada	SSC	SPC	TRUE	FALSE
165	Communications and Information Establishment	Centre de la sécurité des télécommunications	Communications and Information Establishment	Centre de la sécurité des télécommunications	CISC	CSCT	FALSE	TRUE
170	Administrative Tribunal Support Service of Canada	Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs	Administrative Tribunal Support Service of Canada	Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs	ATSS	SCDSTA	FALSE	TRUE
171	Canadian High Arctic Research Station	Station canadienne de recherche dans l'Extrême-Arctique	Polar Knowledge Network	Savoir polaire	POLAR	POLAIRE	FALSE	TRUE
176	Parliamentary Protective Service	Service de protection parlementaire	Parliamentary Protective Service	Service de protection parlementaire	PSS	SPP	FALSE	TRUE
180	Invest in Canada Hub	Investissement en Canada	Invest in Canada Hub	Investissement en Canada	IIC	IC	FALSE	TRUE
183	Office of the Parliamentary Budget Officer	Bureau du directeur parlementaire du budget	Office of the Parliamentary Budget Officer	Bureau du directeur parlementaire du budget	DPO	CPB	FALSE	TRUE
190	Department for Women and Gender Equality	Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres	Department for Women and Gender Equality	Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres	WAGE	FEQG	FALSE	TRUE
191	Department of Indian Services	Ministère des Services aux Autochtones	Department of Indian Services	Ministère des Services aux Autochtones	IS	ASIA	FALSE	TRUE
192	Secretariat of the National Security and Intelligence Committee of Parliamentarians	Secrétariat du Comité des parlementaires sur la sécurité et l'intelligence	Secretariat of the National Security and Intelligence Committee of Parliamentarians	Comité des parlementaires sur la sécurité et l'intelligence	NSISPC	SCPSNR	FALSE	TRUE
193	Leaders' Debates Commission	Commission des débats des chefs	Leaders' Debates Commission	Commission des débats des chefs	LC	CC	FALSE	TRUE
195	Canadian Energy Regulator	Régie canadienne de l'énergie	Canadian Energy Regulator	Régie canadienne de l'énergie	CER	REC	FALSE	TRUE
197	Office of the Intelligence Commissioner	Bureau du commissaire au renseignement	Office of the Intelligence Commissioner	Bureau du commissaire au renseignement	IC	CC	FALSE	TRUE
199	Canadian Accessibility Standards Development Organization	Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité	Canadian Accessibility Standards Development Organization	Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité	ASC	NAC	FALSE	TRUE
988	Test Department2	Test Department2	Test Department2	Test Department2	TST	TST	FALSE	TRUE
989	Test Department	Test Department	Test Department	Test Department	TST	TST	FALSE	TRUE
80101	Canadian Pari Mutual Agency	Agence canadienne du pari mutuel	Canadian Pari Mutual Agency	Agence canadienne du pari mutuel	CPMA	ACPM	FALSE	TRUE
80105	Canadian Commercial Corporation	Corporation commerciale canadienne	Canadian Commercial Corporation	Corporation commerciale canadienne	CCC	CCC	FALSE	TRUE
80106	Royal Canadian Mint	Monnaie royale canadienne	Royal Canadian Mint	Monnaie royale canadienne	MINT	MONNAIE	FALSE	TRUE
80107	Impact Assessment Agency of Canada	Agence canadienne d'évaluation d'impact	Impact Assessment Agency of Canada	Agence canadienne d'évaluation d'impact	IAAC	AEC	FALSE	TRUE
801013	Supreme Court of Canada	Cour suprême du Canada	Supreme Court of Canada	Cour suprême du Canada	SCC	CSC	FALSE	TRUE
801014	Defence Research and Development Canada	Recherche et développement pour la Défense Canada	Defence Research and Development Canada	Recherche et développement pour la Défense Canada	DRDC	RDDC	FALSE	TRUE
801025	Office of the Prime Minister	Cabinet du Premier ministre	Office of the Prime Minister	Cabinet du Premier ministre	PMO	CMF	FALSE	TRUE
801033	Standards Council of Canada	Conseil canadien des normes	Standards Council of Canada	Conseil canadien des normes	SCC	CCN	FALSE	TRUE
801034	Atlantic Pilotage Authority Canada	Administration de pilotage de l'Atlantique Canada	Atlantic Pilotage Authority Canada	Administration de pilotage de l'Atlantique Canada	APA	APA	FALSE	TRUE
801041	Atomic Energy of Canada Limited	Energie atomique du Canada, Limitée	Atomic Energy of Canada Limited	Energie atomique du Canada, Limitée	AEC	EAEL	FALSE	TRUE
801050	Passport Canada	Passport Canada	Passport Canada	Passport Canada	PC	PPC	FALSE	TRUE
801053	Office of the Correctional Investigator of Canada	Bureau de l'enquêteur correctionnel du Canada	The Correctional Investigator of Canada	Bureau de l'enquêteur correctionnel du Canada	OIC	BEC	FALSE	TRUE
801086	Freshwater Fish Marketing Corporation	Office de commercialisation du poisson d'eau douce	Freshwater Fish Marketing Corporation	Office de commercialisation du poisson d'eau douce	FFMC	OCPED	FALSE	TRUE
801088	Civilian Review and Complaints Commission for the Royal Canadian Mounted Police	Commission civile d'examen et de traitement des plaintes	Civilian Review and Complaints Commission for the Royal Canadian Mounted Police	Commission civile d'examen et de traitement des plaintes	CRCC	CCETP	FALSE	TRUE
801127	Canada Post Corporation	Société Postes Canada	Canada Post Corporation	Société Postes Canada	CP	SCP	FALSE	TRUE
801130	Taxpayers Ombudsman (Office of the)	Bureau de l'ombudsman des contribuables	Taxpayers Ombudsman (Office of the)	Bureau de l'ombudsman des contribuables	TO	BOC	FALSE	TRUE
801135	Canada Council for the Arts	Conseil des arts du Canada	Canada Council for the Arts	Conseil des arts du Canada	CCAC	BCD	FALSE	TRUE
801142	Window Defect Eradication Authority	Autorité de la lutte contre les défauts de vitres	Window Defect Eradication Authority	Autorité de la lutte contre les défauts de vitres	WDEA	EDWD	FALSE	TRUE
801165	Office of the Communications Security Establishment Commissioner	Bureau du commissaire du Centre de la sécurité des télécommunications	Office of the Communications Security Establishment Commissioner	Bureau du commissaire du Centre de la sécurité des télécommunications	CSSEC	CCSTO	FALSE	TRUE

Numéro d'appel d'offres
P2P 105809/B
Nom de l'appel d'offres
Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

N° de la modif.

ID de l'acheteur
CGA
Section de l'appel d'offres
Fichier électronique des détails de facturation

Le contractant doit fournir une facture récapitulative imprimable dans un format non modifiable (par exemple, pdf) qui doit, au minimum, inclure les éléments

1. Nom du compte ;
2. Numéro de contrat ;
3. Nom de l'entreprise et coordonnées de l'entrepreneur
4. Date de la déclaration
5. Numéro de compte de l'entrepreneur
6. Numéro de facture
7. Date d'échéance du paiement de la facture
8. Période de facturation (mensuelle)
9. Paiements antérieurs ;
10. Montant précédent rejeté ;
11. Sous-total ;
12. Total des frais facturés ;
13. Total des crédits de service ;
14. TPS ;
15. TVH ;
16. TVQ ;
17. Total des taxes ;
18. Montant total (après taxes) ;
19. Montant total dû ;
20. Numéro d'inscription à la TPS/TVH ;
21. Numéro d'inscription à la TVQ ; et
22. Coordonnées de l'entrepreneur pour les comptes payables

Exigence de sécurité ID	Exigence de sécurité Sous-ID	Famille	Nom	Exigence de sécurité	Contrôle ITSG-33 connexe
SR-1		AC	GESTION DES COMPTES	Les rôles et les permissions dans le portail de services doivent être attribués uniquement par le rôle de AD et le contractant doit s'assurer de ce qui suit : a) établir les conditions d'appartenance aux rôles ; b) informer l'AD lorsque : i) les comptes ne sont plus nécessaires ii) les utilisateurs sont licenciés ou transférés ; et iii) l'utilisation du service ou le besoin de savoir change ;	AC-2
SR-2		AC	GESTION DES COMPTES	Les autorisations relatives aux documents et aux dossiers dans le SGD ne doivent être attribuées que par le rôle d'AP et l'entrepreneur doit s'assurer des éléments suivants : a) établir les conditions d'accès aux fichiers et aux dossiers ; et b) informer l'AP lorsque : i) les permissions ne sont plus nécessaires ; ii) les utilisateurs sont licenciés ou transférés iii) l'utilisation du service ou le besoin de savoir change ;	
SR-3		AC	L'APPLICATION DES RÈGLES D'ACCÈS	L'entrepreneur doit faire respecter les autorisations approuvées pour l'accès aux données SCAO et aux composants du service SCAO et restreindre et minimiser l'accès uniquement aux administrateurs de service ayant un besoin explicite de connaître l'accès. Les administrateurs des services COAS doivent utiliser l'authentification multifacteur.	AC-3
SR-4		AC	L'APPLICATION DES RÈGLES D'ACCÈS	Les comptes Service Portal doivent s'assurer qu'un filtre de domaine est appliqué à l'auto-enregistrement du compte afin de n'autoriser que les domaines autorisés par l'AP.	AC-3
SR-5		AC	LA SÉPARATION DES TÂCHES	L'entrepreneur doit appliquer, au minimum, la séparation des tâches par le biais des rôles tels que définis à l'annexe A.	AC-5
SR-6	SR-6 (a)	AC	NOTIFICATION D'UTILISATION DU SYSTÈME	Le SAO et SAW présenteront aux participants lorsqu'ils se joindront à une audioconférence un message spécifié par le Canada.	AC-8
	SR-6 (b)	AC		Le SAW affichera aux participants lorsqu'ils se joignent à une conférence Web un message spécifié par le Canada.	
SR-7	SR-7 (a)	AC	L'UTILISATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNES	Si un tiers ou un Système d'Information Externe nécessite l'accès aux données SCAO, l'Entrepreneur doit : a) établir des termes et des conditions, conformes à toute relation de confiance établie avec d'autres organisations possédant, exploitant et/ou conservant des Données SCAO ; b) ne doit permettre qu'aux personnes autorisées d'utiliser le système d'information externe pour accéder aux données du SCAO ; c) doit fournir au Canada la liste de toutes les données SCAO qui seront partagées avec des systèmes d'information tiers ou externes ; et d) l'entrepreneur doit fournir des preuves suffisantes que le tiers ou le système d'information externe respecte les exigences du Canada en matière de sécurité. e) l'entrepreneur doit obtenir l'approbation du Canada pour l'utilisation des systèmes d'information externes avant que des données de production ne soient partagées avec un tiers.	AC-20
	SR-7 (b)	AU	ÉVÉNEMENTS VÉRIFIABLES	Les composants du système SCAO doivent consigner, détecter dans un format standard et enregistrer dans une piste d'audit à l'échelle du système horodatée, les événements suivants : a) les actions effectuées par les utilisateurs et les services homologues accédant aux applications ; b) modification ou suppression de données SCAO ; c) les informations associées à l'ouverture de session d) les informations liées aux sessions de communication et aux points de terminaison associés ; e) les événements identifiant les connexions (ou les tentatives de connexion) aux services SCAO ; f) la réussite ou l'échec de l'authentification ; g) la création, la modification, la suspension, la résiliation et la suppression de comptes ; h) les tentatives d'ouverture de session qui dépassent 10 tentatives ; et i) la fin des sessions de communication autorisées après une période déterminée d'inactivité.	AU-2

SR-8		AU	CONTENU DES DOSSIERS D'AUDIT	Les dossiers d'audit du SCAO doivent comprendre : a) la description de l'événement d'audit survenu ; b) le moment (date et heure) où l'événement d'audit s'est produit ; e) la valeur précédente et la valeur modifiée des données altérées/effacées ; et f) l'identité de l'utilisateur associé à l'événement d'audit.	AU-3
SR-9		AU	CONSERVATION DES DOSSIERS D'AUDIT	Le contractant doit conserver les dossiers d'audit du SCAO pendant une année civile.	AU-11
SR-10	SR-10 (a)	CA	PLAN PLAN D'ACTION ET D'ÉTAPES	L'entrepreneur doit élaborer un plan d'actions et de jalons dans les 20 JTGF d'une demande du Canada après l'acceptation du livrable de l'état de préparation du service, qui : a) documente les mesures correctives prévues par l'entrepreneur pour corriger les vulnérabilités et les lacunes en matière de sécurité identifiées au cours de l'évaluation de la sécurité et dans tout rapport ultérieur SOC2 de type II ou dans la recertification ISO ; b) comprend un calendrier de projet pour la réalisation des mesures correctives ; et c) est approuvé par le Canada.	CA-5
	SR10 (b)	CA		L'entrepreneur doit mettre à jour le plan d'actions et les jalons en fonction des résultats des évaluations de la sécurité, des analyses de l'impact sur la sécurité et des activités de surveillance de la sécurité menées par le contractant.	
	SR-10 (c)	CA		L'entrepreneur doit mettre en œuvre les mesures correctives identifiées dans le plan d'action et les jalons conformément au calendrier du projet pour la version initiale approuvée et toutes les versions ultérieures.	
SR-11		CM	GESTION DE LA CONFIGURATION	Tous les composants matériels et logiciels du service doivent être enregistrés dans une base de données de gestion de la configuration (CMDB) en tant qu'éléments de configuration (CI).	CM-2
SR-12	SR-12 (a)	CM	ANALYSE DE L'IMPACT SUR LA SÉCURITÉ	L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les modifications apportées au service SCAO sont testées dans un environnement de pré-production avant d'être déployées dans l'environnement de production.	CM-4
	SR-12 (b)	CM		L'entrepreneur doit tester les fonctions de sécurité après un changement dans un environnement de pré-production pour vérifier que les fonctions de sécurité sont mises en œuvre correctement, fonctionnent comme prévu et produisent le résultat souhaité.	
SR-13		CM	MOINS DE FONCTIONNALITÉ	L'entrepreneur doit s'assurer que les composants du service SCAO sont installés et maintenus dans une configuration renforcée par la sécurité.	CM-7
SR-14		CP	PLAN D'URGENCE	L'entrepreneur doit fournir un service d'assistance 7/24/365 si le portail de services est indisponible pour les éléments suivants : a) Ouvrir, changer ou annuler des incidents ; b) Soutien technique de l'utilisateur du service SCAO ; et c) Créer, modifier ou annuler des demandes de service	CP-2
SR-15		CP	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	L'entrepreneur doit mettre en place des sauvegardes des données du portail de service et des composants du système SCAO afin de soutenir la récupération en cas de défaillance du service.	CP-9
SR-16		CP	RÉCUPÉRATION ET RECONSTITUTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION	L'entrepreneur doit assurer la récupération et la reconstitution du service à partir d'une sauvegarde vers un état opérationnel connu après une perturbation, une compromission ou une défaillance, conformément aux normes SLT-A-OAS, SLT-A-AWS et SLT-MTTR-SP.	CP-10
SR-17		IA	IDENTIFICATION ET AUTHENTIFICATION (UTILISATEURS ORGANISATIONNELS)	Les participants aux services SCAO doivent être identifiés de manière unique lors de l'accès aux services SCAO.	IA-2
SR-18		IA	GESTION DES IDENTIFIANTS	L'entrepreneur doit : a) identifier les titulaires de compte par leur adresse électronique unique ; et b) les adresses électroniques doivent être uniques par titulaire de compte ;	IA-4
SR-19	SR-19 (a)		GESTION DES AUTHENTICATEURS	Les participants aux services SCAO doivent être authentifiés par l'adresse électronique fournie dans la réservation.	IA-5

	SR-19 (b)			L'entrepreneur doit authentifier les adresses électroniques des utilisateurs (par exemple, le courriel de confirmation).	
	SR-19 (c)			L'entrepreneur doit appliquer les processus de mot de passe suivants pour les comptes des composantes du service SCAO : a) les mots de passe temporaires initiaux sont modifiés lors de la première connexion ; b) le mot de passe répond à tous les critères suivants : i) contenir au moins 8 caractères ; ii) ne peut pas réutiliser le même mot de passe pendant 4 itérations ; iii) contient au moins trois des quatre groupes de caractères suivants : A) caractères majuscules anglais (de A à Z) ; B) caractères minuscules anglais (de a à z) ; C) caractères numériques (0 à 9) ; D) caractères non alphabétiques (par exemple, !, \$, #, %) ;	
	SR-19 (d)			L'entrepreneur doit appliquer les processus suivants en matière de mots de passe pour les comptes du portail de services pour les utilisateurs du portail de services : a) doit s'assurer que les mots de passe temporaires initiaux sont modifiés lors de la première connexion ; b) doit s'assurer que les utilisateurs créant un mot de passe répondent aux exigences de complexité minimale et à tous les critères suivants : i) doit contenir au moins 8 caractères ; ii) ne peut pas réutiliser le même mot de passe pour 4 itérations ; iii) doit contenir au moins trois des quatre groupes de caractères suivants : A) caractères majuscules anglais (de A à Z) ; B) caractères minuscules anglais (de a à z) ; C) les chiffres (0 à 9) ; D) caractères non alphabétiques (par exemple : !, \$, #, %) ;	
	SR-19 (e)			L'entrepreneur doit chiffrer tous les mots de passe pour les Services SCAO en transit et au repos. L'entrepreneur doit empêcher les mesures d'attaque hors ligne (c.-à-d. hachage, salage, hachage par clé) pour les mots de passe chiffrés. Les algorithmes de chiffrement doivent être recommandés par l'algorithme Advanced Encryption Standard (AES) (tel que spécifié dans la publication 197 du National Institute of Standards and Technology (NIST) Federal Information Processing Standards (FIPS) : Advanced Encryption Standard) avec des longueurs de clé d'un minimum de 128 bits.	
SR-20	SR-20 (a)	IR	TRAITEMENT DES INCIDENTS	L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (par exemple, blocage des pare-feu, signatures personnalisées de prévention de détection d'intrusion, suppression des courriels malveillants) pour protéger les services SCAO contre les cybermenaces.	IR-4
	SR-20 (b)	IR		L'entrepreneur doit effectuer les activités suivantes lors du traitement d'un incident de sécurité : a) analyse de la portée, de l'impact, de la source et de la nature ; b) choix d'une stratégie de confinement et de collecte de preuves, et exécution de cette stratégie ; c) élimination des composants du système SCAO affectés et atténuation de toute vulnérabilité connue en matière de sécurité ; d) la préparation des flux de travail, des processus et de la formation nécessaires pour gérer et empêcher la répétition de l'incident ; e) le rétablissement du fonctionnement normal des composants du système SCAO et l'application de mesures correctives, le cas échéant ; f) la préparation et la transmission d'informations aux destinataires concernés (c'est-à-dire SPPCC, les forces de l'ordre, etc.) ; et g) l'identification et la compréhension de la cause profonde ; et h) l'enregistrement et la conservation des artefacts associés (par exemple, les leçons apprises, l'approche, les caractéristiques, etc.)	

SR-21	SR-21 (a)	IR	RAPPORT D'INCIDENT	L'entrepreneur doit signaler à l'AT, dans un délai de 5 JTGF, tous les incidents de sécurité présumés ou réels liés au service.	IR-6
	SR-21 (b)	IR		L'entrepreneur doit fournir un rapport post-mortem d'incident de sécurité au Canada, dans les 72 heures suivant une demande du Canada, qui comprend notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité b) la date d'ouverture de l'incident de sécurité c) la date de fermeture de l'incident de sécurité d) la description de l'incident de sécurité e) la portée de l'incident de sécurité f) la chaîne des événements / la chronologie ; g) les mesures prises par le contractant ; h) les leçons apprises ; i) limitations/problèmes liés au service ; et j) recommandations pour améliorer le service.	
SR-22	SR-22 (a)	IR	PLAN DE RÉPONSE AUX INCIDENTS	L'entrepreneur doit mettre en œuvre un processus de vérification et d'enquête sur les incidents de sécurité qui permet uniquement à des représentants spécifiques et préautorisés du Canada de demander et de recevoir un accès discret et des renseignements associés aux données du SCAO afin de mener des enquêtes de sécurité.	IR-8
	SR-22(b)	IR		L'entrepreneur doit s'assurer de l'utilisation de procédures médico-légales et de mesures de protection appropriées pour le traitement des incidents de sécurité, y compris le maintien d'une chaîne de possession pour les informations d'audit.	
SR-23		MA	MAINTENANCE CONTRÔLÉE	L'entrepreneur doit effectuer la gestion des versions et des changements pour la maintenance des composants du Service SCAO en : a) utilisant des processus de gestion des versions et des changements pour les services SCAO et le portail de services, conformément aux spécifications du fabricant ou du fournisseur ; et b) en testant tous les changements dans un environnement de pré-production avant la mise en production.	MA-2
SR-24		MP	STOCKAGE DE MÉDIAS	L'entrepreneur doit protéger les supports stockant les données du service SCAO, y compris les dispositifs portables, jusqu'à ce qu'ils soient nettoyés ou détruits.	MA-4
SR-25		PE	AUTORISATIONS D'ACCÈS PHYSIQUE	L'entrepreneur doit fournir et mettre en œuvre des contrôles de sécurité d'accès physique pour l'accès des tiers aux installations d'hébergement.	PE-2
SR-26		PE	CONTRÔLE D'ACCÈS PHYSIQUE	L'entrepreneur doit mettre en place un accès physique contrôlé aux installations d'hébergement du service SCAO.	PE-3
SR-27		PS	SÉCURITÉ DU PERSONNEL DE TIERS	L'entrepreneur doit fournir et mettre en œuvre des contrôles de sécurité d'accès physique pour l'accès des tiers aux installations d'hébergement.	PS-7
SR-28		RA	L'ÉVALUATION DES RISQUES	L'entrepreneur doit mettre en œuvre tous les correctifs de sécurité par le biais de processus de gestion des changements et des versions qui répondent aux activités de surveillance des menaces acceptées par l'industrie et qui permettent d'atténuer rapidement les menaces nouvelles et mises à jour.	RA-3
SR-29		RA	ANALYSE DE VULNÉRABILITÉ	L'entrepreneur doit effectuer une évaluation de la vulnérabilité contre les composants du service SCAO dans le but de découvrir les vulnérabilités de sécurité dans le service SCAO et le portail de service : a) avant d'héberger les données SCAO ; et b) sur une base annuelle.	RA-5
SR-30		SA	SERVICES EXTERNES DE SYSTÈMES D'INFORMATION	L'entrepreneur doit s'assurer que les sous-traitants se conforment aux exigences de contrôle de sécurité pour le service.	SA-9
SR-31		SC	PROTECTION DES FRONTIÈRES	L'entrepreneur doit mettre en œuvre une approche de défense en profondeur pour la protection du réseau (par exemple, la confidentialité des données, la protection des données en transit, l'intégrité des données), la séparation logique et physique des domaines, le contrôle de l'accès au réseau et la protection des limites appropriée aux données traitées par le réseau, en suivant les meilleures pratiques de l'industrie liées aux pratiques de zonage et de segmentation du réseau.	SC-7

SR-32		SC	DÉCONNEXION DU RÉSEAU	L'entrepreneur doit gérer toutes les connexions réseau entre les composants du service SCAO et les services externes comme suit : a) refuser tout trafic réseau par défaut ; b) définir le trafic autorisé pour chaque connexion réseau (c.-à-d. refuser tout, autoriser par exception) ; et c) mettre fin à la connexion réseau associée à une session de communication à la fin de la session de communication ou après un minimum de 10 minutes d'inactivité ;	SC-10
SR-33		SC	CODE MOBILE	L'entrepreneur doit autoriser et contrôler l'utilisation du code mobile dans le cadre du service.	SC-18
SR-34		SC	AUTHENTICITÉ DE LA SESSION	Le service doit établir et maintenir l'authenticité des sessions de communication en reconnaissant uniquement les identifiants de session uniques générés par le système et en invalidant les identifiants de session à la fin de la session de communication.	SC-23
SR-35		SI	REMÉDIATION AUX FAILLES	L'entrepreneur doit mettre en œuvre un processus systématique de gestion des correctifs pour s'assurer que les correctifs liés à la sécurité, les service packs, les hot fixes et les signatures malveillantes sont appliqués en temps opportun, ce qui inclut : a) s'assurer que la dernière version des applications et des systèmes d'exploitation est utilisée ; b) s'assurer que les correctifs de sécurité fournis par les fournisseurs sont testés et appliqués en temps voulu ; c) classer les correctifs et les packs de services critiques par ordre de priorité en fonction de la norme CVSS (Common Vulnerabilities Scoring System) v2 ou d'une norme industrielle similaire ; et d) une méthodologie de test et de vérification pour s'assurer que les correctifs ont été correctement mis en œuvre.	SI-2
SR-36		SI	PROTECTION CONTRE LES CODES MALVEILLANTS	L'entrepreneur doit mettre en œuvre, gérer de manière centralisée et tester périodiquement des mécanismes de protection contre les codes malveillants, qui reçoivent des mises à jour en temps opportun des fichiers de définition des virus, sur tous les composants du système SCAO afin de détecter la présence de logiciels malveillants.	SI-3
SR-37		MP	STOCKAGE DE MÉDIAS	L'entrepreneur doit s'assurer que les données du Canada (c.-à-d. protégées A ou classifiées) ne seront traitées et stockées que dans une installation informatique approuvée par le GC et située à l'intérieur des limites géographiques du Canada ou dans les locaux d'un ministère du GC situé à l'étranger, comme un bureau diplomatique ou mission consulaire.	CP-6, CP-9, MP-2, MP-7 & PE-3

Demande de modification des services de conférence et des services assistés par l'opérateur		No. Contrat : <du contrat résultant>
Informations sur le demandeur		
Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel
Organisation		
Informations sur la demande de modification		
Titre		
No. DM Canada	No. DM Fournisseur	Niveau de priorité
Date d'envoi de la DM au destinataire	Type de changement	Évaluation complétée par :
Raison du changement (décrire le problème/risque)		
Évaluation		
Évaluation d'impact et approche proposée :		
Nombre de cycles de mise en service :		
Évaluation du coût:		
Coût total:		
Section d'approbation de l'entrepreneur		
Approuvé par		
Signature:		
Date:		
Commentaires des destinataires		
Commentaires et/ou Approbation / Rejet		
Section d'approbation AT		
Autorité technique		
Signature:		
Date:		
Section d'approbation AC		
Amendement au contrat requis ?		
Autorité contractante :		
Signature:		
Date:		



Services partagés Canada

Conférence et service assisté par opérateur (SCAO)

Appendices 5 de l'annexes A, B & C – caractéristiques optionnelle

Version 1.0



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Réservé aux caractéristiques optionnelles supplémentaires qui peuvent être ajoutées pendant la durée du contrat.

Table des matières

1 INTRODUCTION1

1 INTRODUCTION

Conformément à l'article intitulé "Évolution des services" et à l'annexe B, SPC a accepté d'offrir aux "clients" (tels que définis dans l'article intitulé "Clients, partenaires et abonnés") d'autres fonctionnalités optionnelles décrites dans le présent appendice.

Les fonctionnalités des autres fonctions optionnelles sont documentées dans la présente annexe. Les tarifs sont inclus dans l'onglet Services optionnels de l'annexe E - Tableau des prix.

Chaque nom optionnel figurant à l'annexe E - Tableau des prix, onglet intitulé Caractéristiques optionnelles, sera associé aux identifiants SCID indiqués (c.-à-d. OPTE001, etc.).



Services partagés Canada

Conférence et service assisté par opérateur (SCAO)

Appendice 1 de l'annexe G - Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement



Table des matières

1	Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.....	1
1.1	Condition d'attribution du contrat :.....	1
1.2	Définitions :	1
1.3	Annexe G Exigences relatives à la soumission de l'offre :	1
1.4	Liste des produits TI :.....	2
1.5	Évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement :	3

1 Processus d'évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

1.1 Condition d'attribution du contrat :

Le Canada a déterminé qu'une évaluation approfondie de la chaîne d'approvisionnement associée aux biens et services à acquérir dans le cadre de cette demande de soumissions est essentielle à la sécurité nationale du Canada. Afin de protéger les renseignements associés à ce processus, à moins que le Canada n'ait invoqué l'exception relative à la sécurité nationale dans le cadre de ce marché, il se fonde sur l'exception prévue dans tous les accords commerciaux concernant son droit de ne pas divulguer certains renseignements lorsque cela serait contraire à l'intérêt public. Ces renseignements sont identifiés ci-dessous. Afin d'obtenir un contrat, le soumissionnaire doit compléter le processus d'évaluation de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) et ne pas être disqualifié.

1.2 Définitions :

Les mots et expressions suivants utilisés en ce qui concerne l'évaluation SCSI ont la signification suivante :

"**Produit** " désigne tout matériel qui fonctionne au niveau de la couche de liaison de données du **modèle d'interconnexion des systèmes ouverts (modèle ISO)**, couche 2 et plus, tout logiciel et tout dispositif technologique sur le lieu de travail ;

" **Dispositif technologique sur le lieu de travail** " désigne tout ordinateur de bureau, poste de travail mobile (tel qu'un ordinateur portable ou une tablette), téléphone intelligent ou téléphone, ainsi que tout élément périphérique ou accessoire tel qu'un moniteur, un clavier, une souris d'ordinateur, un dispositif audio ou un dispositif de stockage externe ou interne tel qu'une clé USB, une carte mémoire, un disque dur externe ou des CD et DVD inscriptibles ou tout autre support ;

" **Fabricant du produit** " désigne l'entité qui assemble les pièces constitutives pour fabriquer le produit final ;

" **Éditeur de logiciels** " désigne le propriétaire des droits d'auteur du logiciel, qui a le droit de concéder une licence (et d'autoriser des tiers à concéder une licence/sous-licence) pour ses produits logiciels ;

" **Données du Canada** " signifie toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue en contribution aux travaux ou toute donnée générée par la prestation de services de sécurité, de configuration, d'exploitation, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée qui serait transportée ou stockée par l'entrepreneur ou tout sous-traitant en raison de l'exécution des travaux en vertu de tout contrat subséquent ; et

Le terme " travaux " désigne l'ensemble des activités, des services, des biens, des équipements, des matières et des choses qui doivent être faits, livrés ou exécutés par le contractant en vertu de tout contrat subséquent.

1.3 Annexe G Exigences relatives à la soumission de l'offre :

Le soumissionnaire doit joindre à l'annexe G, ce qui suit à la demande du Canada :

- a) **Informations sur la propriété** du soumissionnaire et de chacun des fabricants d'équipement

d'origine (OEM) sélectionnés par le soumissionnaire et les sous-traitants, y compris :

- i. Fournir leur numéro Dunn & Bradstreet, ou :
- ii. Informations pour les investisseurs/actionnaires :
- b) Pour les sociétés privées, le soumissionnaire doit fournir une liste de tous ses actionnaires. Si la société est une filiale, ces informations doivent être fournies pour toutes les sociétés mères.
- c) Pour les sociétés cotées en bourse, le soumissionnaire doit fournir une liste des actionnaires qui détiennent au moins 1 % des actions avec droit de vote ;
- d) Des informations supplémentaires sur les autres actionnaires doivent être fournies si le Canada en fait la demande ;
- e) Une liste de tous les cadres supérieurs (p. ex. le chef de la direction, le chef des finances, le chef de l'exploitation et le chef de l'information) (et d'autres renseignements sur les membres du conseil d'administration doivent être fournis à la demande du Canada) ; une liste des administrateurs (et d'autres renseignements sur les membres du conseil d'administration doivent être fournis à la demande du Canada) ;
- f) Dans le cas des sociétés de personnes, une liste de tous les associés (et des renseignements supplémentaires sur les associés doivent être fournis si le Canada le demande) ; et
- g) Dans le cas d'une coentreprise, les informations ci-dessus doivent être fournies pour chaque membre de la coentreprise ; et
- h) Lien vers le site Web de l'entreprise

1.4 Liste des produits TI :

Les soumissionnaires doivent identifier les produits sur lesquels les données du Canada seraient transmises et/ou sur lesquels les données du Canada seraient stockées, ou qui seraient utilisés et/ou installés par le soumissionnaire ou l'un de ses sous-traitants pour exécuter une partie des travaux, ainsi que les informations suivantes concernant chaque produit :

- a) **OEM** : identifiez le nom du fabricant de l'équipement d'origine (OEM).
- b) **Code du produit** : Entrez le code de l'équipementier pour le produit.
- c) **Famille de produits ou nom/numéro du modèle de produit** : identifier la famille annoncée ou le nom/numéro du produit qui lui est attribué par l'OEM ;
- d) **Lien vers le site Web du produit** : Une URL vers la famille de produits sur le site Web de l'équipementier, ou une URL vers le modèle et la version spécifiques de l'équipementier.
- e) **Informations sur les vulnérabilités** : Si l'OEM participe au processus de divulgation CVE (Common Vulnerability Enumeration), fournissez les 5 identifiants CVE les plus récents dans une liste séparée par un point-virgule (;). Si l'équipementier dispose d'autres méthodes pour signaler les vulnérabilités de sécurité à ses clients, il doit fournir les 5 avis/bulletins les plus récents du fournisseur, relatifs au modèle/à la version en question. Il est obligatoire de soumettre les renseignements indiqués ci-dessus. Le Canada demande aux soumissionnaires de fournir l'information sur la liste des produits TI en utilisant le formulaire de soumission SCSI, mais la forme sous laquelle l'information est soumise n'est pas obligatoire en soi. Le Canada demande également que, sur chaque page, les soumissionnaires indiquent leur nom légal et insèrent un numéro de page ainsi

que le nombre total de pages. Le Canada demande également aux soumissionnaires d'insérer une ligne distincte dans le formulaire de soumission SCSI pour chaque produit. Enfin, le Canada demande aux soumissionnaires de ne pas répéter plusieurs itérations du même produit (par exemple, si le numéro de série et/ou la couleur est la seule différence entre deux produits, ils seront traités comme le même produit aux fins du SCSI).

1.5 Évaluation des informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement :

Le Canada évaluera si, à son avis, la SCSI crée la possibilité que la solution du soumissionnaire compromette ou soit utilisée pour compromettre la sécurité de l'équipement, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements du Canada.

Dans le cadre de son évaluation :

- a) Le Canada peut demander au soumissionnaire toute information supplémentaire dont il a besoin pour effectuer une évaluation complète de la sécurité du SCSI. Le soumissionnaire disposera de deux jours ouvrables (ou d'une période plus longue si l'autorité contractante le précise par écrit) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Le non-respect de ce délai entraînera le rejet de la soumission.
- b) Le Canada peut utiliser toute ressource gouvernementale ou tout consultant pour effectuer l'évaluation et peut communiquer avec des tiers pour obtenir des renseignements supplémentaires. Le Canada peut utiliser toute information, qu'elle soit incluse dans la soumission ou qu'elle provienne d'une autre source, qu'il juge utile pour effectuer une évaluation complète du SCSI.

Si, de l'avis du Canada, il existe une possibilité qu'un aspect du SCSI, s'il est utilisé par le Canada, puisse compromettre ou être utilisé pour compromettre la sécurité de l'équipement, du micrologiciel, du logiciel, des systèmes ou de l'information du Canada :

- a) Le Canada avisera le soumissionnaire par écrit (par courriel) et indiquera quel(s) aspect(s) de la norme SCSI fait(font) l'objet de préoccupations ou ne peut être évalué (par exemple, les versions futures proposées des produits ne peuvent être évaluées). Toute information supplémentaire que le Canada pourrait fournir au soumissionnaire concernant ses préoccupations sera déterminée en fonction de la nature de ces dernières. Dans certaines situations, il ne sera pas dans l'intérêt public que le Canada fournisse d'autres renseignements au soumissionnaire ; par conséquent, dans certaines circonstances, le soumissionnaire ne connaîtra pas les raisons sous-jacentes des préoccupations du Canada à l'égard d'un produit, d'un sous-traitant ou d'un autre aspect du SCSI du soumissionnaire (que ce soit pendant ce processus ou après l'attribution d'un contrat).
- b) L'avis donnera au soumissionnaire au moins trois occasions de soumettre une version révisée de la DSIC afin de répondre aux préoccupations du Canada. Le premier ISCS révisé doit être soumis dans les **10 jours civils** suivant la date d'envoi de l'avis écrit du Canada au soumissionnaire (ou dans un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante). Si le Canada a des doutes quant à la première version révisée du CSSI soumise après la clôture des soumissions, la deuxième version révisée du CSSI doit être soumise dans les **5 jours civils** (ou dans un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante). Si le Canada a des préoccupations concernant la deuxième version révisée du CSSI soumise après la clôture des soumissions, la troisième version

révisée du CSSI doit être soumise dans les **3 jours civils** (ou dans un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante). **En ce qui concerne la version révisée de l'ISCS soumise chaque fois, le soumissionnaire doit indiquer dans sa réponse si la révision touche un aspect de sa soumission technique ou de ses certifications. Le soumissionnaire ne sera pas autorisé à modifier le prix de son offre, mais il pourra retirer son offre s'il ne souhaite pas honorer le prix à la suite des révisions requises de l'ISCS.** Chaque fois que le soumissionnaire soumettra une version révisée de la DSIC dans le délai imparti, le Canada procédera à une nouvelle évaluation de la DSIC révisée et les conditions suivantes s'appliqueront :

- i. Si, de l'avis du Canada, il existe une possibilité qu'un aspect quelconque de la version révisée de la CSIC du soumissionnaire puisse compromettre ou être utilisé pour compromettre la sécurité de l'équipement, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements du Canada, le soumissionnaire recevra le même type d'avis que celui décrit au paragraphe (e)(iii)(A) ci-dessus. Si, de l'avis du Canada, la troisième soumission révisée de l'ISCS après la clôture de l'appel d'offres soulève encore des préoccupations, toute autre occasion de réviser l'ISCS sera entièrement à la discrétion du Canada et la soumission pourra être rejetée par le Canada en tout temps.
 - ii. Si la soumission n'est pas disqualifiée à la suite de l'évaluation de la CSIC (telle que révisée conformément au processus énoncé ci-dessus), après avoir reçu la CSIC révisée finale, le Canada évaluera l'impact des révisions collectives sur la soumission technique et les certifications afin de déterminer si elles affectent :
 - iii. la conformité du soumissionnaire avec les exigences obligatoires de la sollicitation ;
 - iv. le score du soumissionnaire en fonction des exigences cotées de la sollicitation, le cas échéant ; ou
 - v. le classement du soumissionnaire par rapport aux autres soumissionnaires, conformément au processus d'évaluation décrit dans la sollicitation.
 - vi. Si le Canada détermine que le soumissionnaire demeure conforme et que son classement par rapport aux autres soumissionnaires n'a pas été affecté par les révisions apportées au SCSi soumises après la clôture des soumissions conformément au processus décrit ci-dessus, l'autorité contractante recommandera la soumission la mieux classée pour l'attribution du contrat, sous réserve des dispositions de la demande de soumissions.
 - vii. Si le Canada détermine qu'à la suite des révisions apportées à l'ISCS soumis après la clôture des soumissions conformément au processus décrit ci-dessus, le soumissionnaire n'est plus conforme ou n'est plus le soumissionnaire le mieux classé, le Canada examinera la soumission suivante pour l'attribution du contrat, sous réserve à nouveau des dispositions de la demande de soumissions relatives à l'évaluation de l'ISCS soumis à la clôture des soumissions et à l'évaluation de toute ISCS révisée soumise après la clôture des soumissions conformément aux dispositions ci-dessus.
- c) En participant à ce processus, le soumissionnaire reconnaît que la nature des technologies de l'information est telle que de nouvelles vulnérabilités, notamment en matière de sécurité, sont constamment identifiées. Par conséquent :
- i. une évaluation satisfaisante ne signifie pas que le même SCSi ou un SCSi similaire sera évalué de la même manière pour les besoins futurs

-
- ii. pendant l'exécution de tout contrat résultant de la présente demande de soumissions, si le Canada a des préoccupations concernant certains produits, conceptions ou sous-traitants inclus à l'origine dans le SCSI, les modalités de ce contrat régiront le processus de traitement de ces préoccupations.
 - iii. En soumettant son SCSI, et en contrepartie de la possibilité de participer à ce processus de passation de marché, le soumissionnaire accepte les termes de l'accord de non-divulgaration suivant ("**accord de non-divulgaration**") :
 - iv. Le soumissionnaire convient de garder confidentielle et de conserver dans un endroit sûr toute information qu'il reçoit du Canada concernant l'évaluation par le Canada de la norme SCSI du soumissionnaire ("**information sensible**"), y compris, mais sans s'y limiter, l'aspect de la norme SCSI qui suscite des préoccupations et les raisons des préoccupations du Canada.
 - v. Les informations sensibles comprennent, sans s'y limiter, tous les documents, instructions, directives, données, matériel, conseils ou toute autre information, qu'ils soient reçus oralement, sous forme imprimée ou autre, et que ces informations soient ou non étiquetées comme étant classifiées, confidentielles, exclusives ou sensibles.
 - vi. Le soumissionnaire s'engage à ne pas reproduire, copier, divulguer, communiquer ou divulguer, en tout ou en partie, de quelque façon ou sous quelque forme que ce soit, des renseignements sensibles à toute personne autre qu'une personne employée par le soumissionnaire qui a besoin de connaître ces renseignements et qui possède une cote de sécurité correspondant au niveau des renseignements sensibles divulgués, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'autorité contractante.
 - vii. Le soumissionnaire s'engage à informer immédiatement l'autorité contractante si une personne, autre que celles autorisées par le sous-article précédent, accède aux informations sensibles à tout moment.
 - viii. Le soumissionnaire reconnaît qu'une violation de cet accord de non-divulgaration peut entraîner la disqualification du soumissionnaire à n'importe quel stade du processus de passation de marché, ou la résiliation immédiate d'un contrat ou d'un autre instrument en résultant. Le soumissionnaire reconnaît également qu'une violation de cet accord de non-divulgaration peut entraîner un examen de l'habilitation de sécurité du soumissionnaire et un examen de son statut de soumissionnaire admissible pour d'autres exigences.
 - ix. Tous les renseignements de nature délicate demeurent la propriété du Canada et doivent être retournés à l'autorité contractante ou détruits, au choix de l'autorité contractante, si celle-ci en fait la demande, dans les 30 jours suivant cette demande.
 - x. Cette entente de non-divulgaration demeure en vigueur indéfiniment. Si le soumissionnaire souhaite être libéré de ses obligations à l'égard de tout document contenant des renseignements de nature délicate, il peut retourner tous les documents à un représentant approprié du Canada, accompagnés d'une référence à la présente entente de non-divulgaration. Dans ce cas, tous les renseignements de nature délicate connus du soumissionnaire et de son personnel (c.-à-d. les renseignements de nature délicate connus, mais non consignés par écrit) demeureraient assujettis à la présente entente de non-divulgaration, mais il n'y aurait aucune autre obligation concernant l'entreposage
-

sécuritaire des dossiers contenant ces renseignements de nature délicate (à moins que le soumissionnaire ne crée de nouveaux dossiers contenant les renseignements de nature délicate). Le Canada peut exiger que le soumissionnaire fournisse une confirmation écrite que toutes les copies papier et électroniques des documents contenant des renseignements de nature délicate ont été retournées au Canada.

Formulaire de déclaration COAS - Rapport sur les achats écologiques

Conférences et services assistés par opérateur (COAS) - No. P2P 105809/B			
<p>Rendre compte des progrès réalisés en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre conformément à l'Accord de Paris dans le cadre de la participation au Défi Net-Zéro, ou d'une initiative ou d'une norme équivalente.</p>			
Période de référence		À compléter le 1er janvier pour la période de l'année civile précédente	
Objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Pourcentage de l'objectif atteint	Objectif vérifié par le Défi net-zéro d'Environnement et Changement climatique Canada	Cible vérifiée par une tierce partie indépendante reconnue et acceptée par le Canada, y compris, mais sans s'y limiter, par le Science-Based Targets Institute.
<p>Détails des progrès réalisés d'une année sur l'autre</p>			
<p>Le contractant doit se référer à la procédure de passation de marché Politique d'achats écologiques (https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573) pour de plus amples informations.</p>			
<p>Certifications</p>			
<p>Veillez inclure :</p> <p>Toutes les certifications environnementales pertinentes pour votre organisation (par exemple, ISO 14001, Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Carbon Disclosure Project, etc.</p> <p>Toutes les certifications environnementales ou déclarations environnementales de produit (EPD) spécifiques à votre produit/service (par exemple, Forest Stewardship Council [FSC], ENERGYSTAR, etc.</p>			
<p>L'autorité contractante peut-elle contacter le représentant du contractant pour plus d'informations ou de détails ? Dans l'affirmative, veuillez fournir les coordonnées appropriées.</p>			
Nom du contact	Titre du contact	Numéro de téléphone du contact	Courriel de contact

Formulaire de rapport COAS - Rapport sur le plan de participation autochtone (IPP)

Date d'achèvement du rapport (JJ/MM/AA) : _____

Numéro de contrat: _____

Période de référence (du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA) : _____ = Y mois

A : AVANTAGES DIRECTS - DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES AUTOCHTONES

Nom de l'entreprise autochtone (sous-traitant/fournisseur)	Description des travaux réalisés (y compris les dates)	Inscrit au répertoire des entreprises autochtones (O/N)	Valeur monétaire du contrat de sous-traitance ou des fournitures/service s payés (hors taxes applicables)
			\$
			\$
			\$
			\$
Valeur totale en dollars			\$ (A1)

B : AVANTAGES DIRECTS - EMPLOI DES AUTOCHTONES

Nom de l'entreprise	Nombre d'employés autochtones à temps plein	Nombre total d'employés autochtones	Valeur monétaire du salaire des employés indigènes (brut annuel)
Entrepreneur			\$
Valeur totale en dollars			\$ (B1)

C : AVANTAGES DIRECTS - FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES AUTOCHTONES

Programme de formation et de développement des compétences des autochtones Nom	Date de mise à disposition et durée	Nombre d'employés autochtones inscrits	Coût du programme de formation et de développement des compétences indigènes (hors taxes)
Coût total			\$ (C1)

D : AVANTAGES INDIRECTS

Nom de l'entreprise autochtone (Bénéficiaire des avantages indirects)	Description des avantages indirects obtenus (y compris les dates)	Inscrit au répertoire des entreprises autochtones (O/N)	Valeur monétaire des avantages indirects payés par le contractant (hors taxes applicables)
			\$
			\$
			\$
			\$
Valeur totale en dollars			\$ (D1)

$$\frac{(A1) + (B1) + (C1) + (D1) \times 100}{\text{Valeur totale du contrat}} = _ / Y \text{ mois } _ \% \text{ Réalisation IPP}$$

Y = Période de référence

Année contractuelle X : _____ % Valeur de la transaction IPP atteinte

Écart – Explication détaillée

--

Les soumissionnaires doivent remplir le cahier d'évaluation technique COAS, qui comprend les éléments suivants

- a. Exigences obligatoires en matière d'expérience, et ;
- b. Exigences évaluées.

Les soumissionnaires doivent fournir leur expérience antérieure pour les exigences obligatoires en matière d'expérience M-1, M-2, M-3 et M-4, ainsi que les références des clients pour chaque projet de service. Pour satisfaire aux exigences M-1, M-2, M-3 et M-4, le soumissionnaire peut faire appel aux dépenses de l'une ou l'autre des entités suivantes : a) sa propre expérience; b) si le soumissionnaire est une coentreprise, l'expérience d'au moins un membre de la coentreprise; l'expérience d'un sous-traitant engagé (c.-à-d. un sous-traitant qui a signé le formulaire 4). Dans la cellule "Langue" de chaque projet de service, il est possible de choisir entre l'attestation bilingue, l'attestation en français et l'attestation en anglais. Si la référence client peut attester dans les deux langues, choisissez "Attestation bilingue", et une seule référence client est requise. Si le référent client ne peut attester qu'en anglais ou en français, les cellules à droite deviendront vertes pour la saisie du référent client qui peut attester dans l'autre langue.

Les références clients, pour chaque Projet de Service, doivent clairement attester avoir utilisé les Services en français et en anglais. Par souci de clarté, si une référence de client peut seulement attester de l'utilisation du service dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une deuxième référence de client pour le même projet de service qui peut attester de l'utilisation du service dans la langue officielle restante du Canada.

Pour l'exigence cotée R-1, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils sont en mesure d'exécuter les exigences énoncées aux annexes A, B et C en fournissant la documentation de conception, y compris un plan de mise en œuvre pour R1-01, R1-02 et R1-03.

Pour les exigences cotées R2 et R3, pour l'approvisionnement écologique et le plan de retombées pour les Autochtones, le soumissionnaire doit fournir l'information..

Le Canada exige que les soumissionnaires présentent une conception qui satisfait aux exigences des annexes A, B et C en réponse à R1. Les soumissionnaires doivent démontrer dans leur documentation de conception leurs capacités techniques, leur expertise technique et leur compréhension technique des exigences de conception de manière détaillée, approfondie, concise et claire. La soumission technique doit fournir des détails de conception (c.-à-d. architecture, diagrammes, modèles, descriptions, etc.) de sa solution technique qui est assujettie aux critères d'évaluation obligatoires en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de répéter l'énoncé contenu dans la demande de soumissions.

Il n'y a pas de note de passage minimale pour les exigences cotées R-1, R-2 et R-3..

Le soumissionnaire le mieux classé, conformément à la méthode de sélection, devra fournir au Canada une démonstration des services de conférence, comme il est indiqué à l'onglet « Démonstration » du présent cahier de formation, afin de vérifier la conformité. La démonstration est une note de réussite ou d'échec pour chacun des critères. Le soumissionnaire doit satisfaire à chacun des critères pour être jugé conforme. Si le soumissionnaire

Exigence d'expérience obligatoire M-1		évaluation	commentaires
<p>Portail de service</p> <p>Le soumissionnaire doit avoir construit et avoir de l'expérience dans la prestation d'un portail de service pour la prestation de deux « projets de service » distincts (désignés ci-dessous comme projet de service 1 et projet de service 2) à au moins deux clients pendant au moins 12 mois consécutifs (par projet de service), au cours des cinq années précédant la date de clôture des soumissions qui répondent à tous les critères suivants :</p> <p>a) fournir un portail de service aux clients dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français), y compris des preuves à l'appui; b) accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24x7x365) à partir d'Internet au moyen d'un navigateur Web; c) nécessite une ouverture de session sécurisée par (minimum) authentification du nom d'utilisateur et du mot de passe; d) comprend, au minimum, les fonctionnalités suivantes : - RBAC pour les rôles, les vues et les autorisations définis pour l'accès au portail de services - créer, modifier et annuler les commandes de services; - le signalement des incidents; - les rapports sur les opérations de service; - les rapports de service; - la facturation; - gestion des documents.</p> <p>Les références des clients, pour chaque projet de service, doivent clairement attester qu'ils ont utilisé le Portail de service dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français). Pour plus de clarté, si une référence client peut seulement attester de l'utilisation du portail de service dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une deuxième référence client pour le même projet de service qui peut attester qu'il utilise le portail de service dans le reste de la langue officielle du Canada.</p> <p>Pour répondre à M-1, le soumissionnaire doit remplir toutes les sections sous « Projet de service no 1 » et « Projet de service no 2 » ci-dessous. Ce faisant, le soumissionnaire doit décrire clairement et avec suffisamment de détails comment le projet de service répond à tous les critères énumérés dans le document M-1. Pour justifier l'expérience du soumissionnaire décrite dans chaque projet de service, le soumissionnaire doit inclure des preuves (p. ex., manuel de l'utilisateur, saisies d'écran) dans les deux langues officielles du Portail de service pour démontrer les critères ci-dessus.</p>		À des fins d'évaluation seulement.	
Projet de service no 1			
Nom du service			
Dénomination sociale du fournisseur (le soumissionnaire, son sous-traitant ou un membre de la coentreprise)			
Description du service			
M-1 (a) fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français);			
M-1 (b) accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24x7x365) à partir d'Internet à l'aide d'un navigateur Web;			
M-1 (c) nécessite une ouverture de session sécurisée par (minimum) authentification du nom d'utilisateur et du mot de passe			
M-1 (d) comprend, au minimum, les fonctionnalités suivantes : - RBAC pour les rôles, les vues et les autorisations définis pour l'accès au portail de services - création, modification et annulation des commandes de services - le signalement des incidents; - les rapports sur les opérations de service; - les rapports d'étape; - la facturation; - gestion de la documentation.			
Nom de l'organisation du client pour laquelle le travail a été effectué (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir un contrat directement avec le client organisation)			
Date de début du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa]			
Date de fin du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa ou « en cours »]			
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue		
Référence du client no 1 (personne-ressource principale du client)	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	
	Adresse électronique	Adresse électronique	
Référence client no 2 (Contact de sauvegarde pour le client)	Nom	Nom	
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	
	Adresse électronique	Adresse électronique	
Projet de service no 2			
Nom du service			
Dénomination sociale du fournisseur (le soumissionnaire, son sous-traitant ou un membre de la coentreprise)			
Description du service			
M-1 (a) fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français);			
M-1 (b) accessible en ligne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24x7x365) à partir d'Internet à l'aide d'un navigateur Web;			
M-1 (c) nécessite une ouverture de session sécurisée par (minimum) authentification du nom d'utilisateur et du mot de passe			
M-1 (d) comprend, au minimum, les fonctionnalités suivantes : - RBAC pour les rôles, les vues et les autorisations définis pour l'accès au portail de services - création, modification et annulation des commandes de services - le signalement des incidents; - les rapports sur les opérations de service; - les rapports d'étape; - la facturation; - gestion de la documentation.			

Nom de l'organisation du client pour laquelle le travail a été effectué (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir un contrat directement avec le client organisation)				
Date de début du projet de service [Entrer jj/mm]				
Date de fin du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa ou « en cours »]				
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue			
Référence du client n° 1 (personne-ressource principale du client)	Nom	Nom		
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone		
	Adresse électronique	Adresse électronique		
Référence client n° 2 (Contact de sauvegarde pour le client)	Nom	Nom		
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone		
	Adresse électronique	Adresse électronique		

Exigence d'expérience obligatoire M-2		Évaluation	Commentaires
Service Assisté par l'Opérateur			
<p>Le soumissionnaire doit avoir de l'expérience dans la prestation d'au moins deux projets de service différents (désignés ci-dessous comme projet de service 1 et projet de service 2) pour un service assisté par l'opérateur à au moins deux clients pendant au moins six mois consécutifs par projet de service au cours des trois années précédant la date de clôture des soumissions qui répond à tous les critères suivants:</p> <p>(a) est fourni aux clients dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français); (b) utilise une application audio ou Web ou les deux; (c) Mobile activé; (d) RTPC activé; (e) Fournit tous les renseignements suivants 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24x7x365) conformément à la description de chacun des éléments suivants dans le Tableau 1 de l'Annexe C, Section 1 (p. ex., Briefing de presse, Séances de questions et réponses, Événements virtuels).</p> <p>Pour répondre à la question M-2, le Soumissionnaire doit remplir toutes les sections des rubriques "Projet de service # 1" et "Projet de service # 2" ci-dessous. Le Soumissionnaire doit décrire clairement et de manière suffisamment détaillée comment le projet de service répond à tous les critères énumérés dans la section M-2.</p> <p>Les Références Clients, pour chaque Projet de Service, doivent clairement attester avoir utilisé les Services en français et en anglais. Par souci de clarté, si une référence client peut seulement attester qu'elle utilise le service assisté par l'opérateur dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une deuxième référence client pour le même projet de service qui peut attester qu'il utilise le service assisté par l'opérateur dans le reste de la langue officielle du Canada</p>		A des fins d'évaluation uniquement.	
Projet de service #1			
Nom du service			
Nom légal du fournisseur (le Soumissionnaire, son sous-traitant engagé ou un membre de la coentreprise)			
Description du Projet de Service			
M-2 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (Anglais et Français);			
M-2 (b) utilise une application audio ou web ou les deux;			
M-2 (c) Mobile activé;			
M-2 (d) RTPC activé			
M-2 (e) Fournit tous les renseignements suivants 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24x7x365): - Séances d'information à la presse; - séances de questions et réponses; - Événements virtuels.			
Nom de l'organisation du client pour laquelle le travail a été effectué (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir un contrat directement avec le client organisation)			
Date de début du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa]			
Date de fin du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa ou « en cours »]			
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue	-	
Référence du client #1 (Personne-ressource Principale du Client)	Nom	Nom	
	Numéro de Téléphone	Numéro de Téléphone	
	Adresse Electronique	Adresse Electronique	
Référence client # 2 (Contact de Sauvegarde pour le Client)	Nom	Nom	
	Numéro de Téléphone	Numéro de Téléphone	
	Adresse Electronique	Adresse Electronique	
Projet de service #2			
Nom du service			
Nom légal du Fournisseur (le Soumissionnaire, son sous-traitant engagé ou un membre de la coentreprise)			
Description du service			
M-2 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (Anglais et Français);			
M-2 (b) utilise une application audio ou web, ou les deux;			
M-2 (c) Mobile activé;			
M-2 (d) RTPC activé			
M-2 (e) Fournit tous les renseignements suivants 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24x7x365): - Séances d'information à la presse; - séances de questions et réponses; - Événements virtuels.			
Nom de l'organisation du client pour laquelle le travail a été effectué (l'entité qui revendique l'expérience doit avoir un contrat directement avec le client organisation)			
Date de début du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa]			
Date de fin du projet de service [Entrer jj/mm/aaaa ou « en cours »]			
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue	-	
Référence du client #1 (Personne-ressource Principale du Client)	Nom	Nom	
	Numéro de Téléphone	Numéro de Téléphone	
	Adresse Electronique	Adresse Electronique	
Référence client # 2 (Contact de Sauvegarde pour le Client)	Nom	Nom	

Numéro d'appel d'offres
P2P 105809/B
Nom de l'appel d'offres
Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

N° de la modif.

ID de l'acheteur
CGA
Section de l'appel d'offres
Manuel d'évaluation technique SCAO

	Numéro de Téléphone	Numéro de Téléphone		
	Adresse Électronique	Adresse Électronique		

Expérience obligatoire M-3		Évaluation	Commentaires
Services d'audioconférence et de cyberconférence Le soumissionnaire doit avoir une expérience dans la fourniture d'au moins deux projets de service différents (identifiés ci-dessous comme Projet de service 1 et Projet de service 2) pour un service d'audioconférence et de webconférence basé sur l'informatique dématérialisée (pas de logiciel installé localement) à au moins deux clients pendant au moins 6 mois continus par projet de service au cours des 3 années précédant la clôture de l'appel d'offres et répondant à l'ensemble des critères suivants : (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ; et (b) sont accessibles en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet, à l'aide d'un navigateur web ou d'une application web basée sur des serveurs virtuels (non installés) pour : i. programmer, modifier ou annuler des réunions ii. avoir une capacité minimale de 3 000 participants ; iii. fournir une fonctionnalité de diffusion sur le web iv. fournir un sous-titrage codé dans les deux langues officielles du Canada ; et v. permettre l'intégration des appels RTPC et VoIP. Pour répondre à la question M-3, le soumissionnaire doit remplir toutes les sections des rubriques "Projet de service n° 1" et "Projet de service n° 2" ci-dessous. Le soumissionnaire doit décrire clairement et de manière suffisamment détaillée comment le projet de service répond à tous les critères énumérés dans la section M-3. Veuillez fournir les informations suivantes pour deux (2) projets de services que vous avez fournis à deux clients distincts afin de démontrer cette exigence. Pour chaque projet de service, les références clients doivent clairement attester qu'elles ont utilisé les services en anglais et en français. Pour plus de clarté, si une référence client ne peut attester de l'utilisation du service d'audioconférence et de webconférence que dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une deuxième référence client pour le même projet de service qui peut attester de l'utilisation du service d'audioconférence et de webconférence dans l'autre langue officielle du Canada.		A des fins d'évaluation uniquement.	
Projet de service n° 1			
Nom du service			
Nom légal du fournisseur (le soumissionnaire, son sous-traitant engagé ou un membre de la coentreprise)			
Description du projet de service			
M-3 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français)			
M-3 (b) accessible en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet à l'aide d'un navigateur web ou d'une application web pour : i. programmer, modifier ou annuler des réunions ii. avoir une capacité minimale de 3 000 participants ; iii. fournir une fonctionnalité de diffusion sur le web iv. diffuser du contenu sur les médias sociaux v. fournir un sous-titrage codé dans les deux langues officielles du Canada ; et vi. permettre l'intégration des appels RTPC et VoIP.			
Nom de l'organisation cliente pour laquelle le travail a été (l'entité qui se prévaut de l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation l'organisation cliente)			
Date de début du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa]			
Date de fin du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue	-	
Référence du client n° 1 (contact principal du client)	Nom	Nom	
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	
	Courriel	Courriel	
Référence du client n° 2 (contact de secours pour le client)	Nom	Nom	
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	
	Courriel	Courriel	
Projet de service n°2			
Nom du service			
Nom légal du fournisseur (le soumissionnaire, son sous-traitant engagé ou un membre de la coentreprise)			
Description du projet de service			
M-3 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français)			
M-3 (b) accessible en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24x7x365) à partir d'Internet à l'aide d'un navigateur web ou d'une application web pour : i. programmer, modifier ou annuler des réunions ii. avoir une capacité minimale de 3 000 participants ; iii. fournir une fonctionnalité de diffusion sur le web iv. diffuser du contenu sur les médias sociaux v. fournir un sous-titrage codé dans les deux langues officielles du Canada ; et vi. permettre l'intégration des appels RTPC et VoIP.			
Nom de l'organisation cliente pour laquelle le travail a été (l'entité qui se prévaut de l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation l'organisation cliente)			
Date de début du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa]			

Date de fin du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa ou " en cours"]				
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue	-		
Référence du client n° 1 (contact principal du client)	Nom	Nom		
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone		
	Courriel	Courriel		
Référence du client n° 2 (contact de secours pour le client)	Nom	Nom		
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone		
	Courriel	Courriel		

Expérience obligatoire M-4		Évaluation	Commentaires
Bureau de service		A des fins d'évaluation uniquement.	
Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a acquis de l'expérience dans la réalisation d'au moins deux projets distincts dans le cadre desquels un service d'assistance a été fourni (identifiés ci-dessous comme Projet de service 1 et Projet de service 2) à au moins deux clients différents pendant au moins six mois continus par projet de service au cours des deux années précédant la clôture de l'appel d'offres, et qu'il a satisfait à tous les critères suivants :			
(a) fournir une assistance à la clientèle dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
(b) disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (24x7x365) ;			
(c) accessible par			
i. un numéro de téléphone local ;			
ii. un numéro gratuit ; et			
iii. Appel RTPC * fonction tactile.			
(d) fournir une assistance technique en matière de conférence ;			
(e) l'assistance en matière de programmation et de demandes de service ; et			
(f) soutien à la gestion des incidents.			
Pour répondre à la question M-4, le soumissionnaire doit remplir toutes les sections des rubriques "Projet de service no 1" et "Projet de service no 2" ci-dessous. Le soumissionnaire doit décrire clairement, et avec suffisamment de détails, comment le projet de service répond à tous les critères énumérés dans la section M-4.			
Veuillez fournir les informations suivantes pour deux (2) projets de services que vous avez fournis à deux clients distincts afin de démontrer cette exigence. Les références des clients, pour chaque projet de service, doivent clairement attester qu'ils ont utilisé les services en anglais et en français. Pour plus de clarté, si une référence client ne peut attester que l'utilisation du bureau de service dans l'une des langues officielles du Canada, le soumissionnaire doit fournir une deuxième référence client pour le même projet de service qui peut attester de l'utilisation du bureau de service dans l'autre langue officielle du Canada.			
Projet de service n° 1			
Nom du service			
Nom légal du fournisseur (le soumissionnaire, son sous-traitant engagé ou un membre de la coentreprise)			
Description du service			
M-4 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-4 (b)disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365)			
M-4 (c) accessible par :			
i. un numéro de téléphone local ;			
ii. un numéro gratuit ;			
iii. Appel RTPC * fonction tactile ; et			
iv. chat en direct ;			
M-4 d) fournir un soutien technique en matière de conférence			
M-4 e) la programmation et le soutien aux demandes de service ; et			
M-4 f) soutien à la gestion des incidents.			
Nom de l'organisation cliente pour laquelle le travail a été			
(l'entité qui se prévaut de l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation l'organisation cliente)			
Date de début du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa]			
Date de fin du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa ou "en cours"]			
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue	-	
Référence du client n° 1 (contact principal du client)	Nom	Nom	
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	
	Courriel	Courriel	
Référence du client n° 2 (contact de secours pour le client)	Nom	Nom	
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	
	Courriel	Courriel	
Projet de service n°2			
Nom du service			
Nom légal du fournisseur (le soumissionnaire, son sous-traitant engagé ou un membre de la coentreprise)			
Description du service			
M-4 (a) est fourni au client dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) ;			
M-4 (b)disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an (24x7x365)			
M-4 (c) accessible par :			
i. un numéro de téléphone local ;			
ii. un numéro gratuit ;			
iii. Appel RTPC * fonction tactile ; et			
iv. chat en direct ;			
M-4 d) fournir un soutien technique en matière de conférence			
M-4 e) la programmation et le soutien aux demandes de service ; et			
M-4 f) soutien à la gestion des incidents.			

Nom de l'organisation cliente pour laquelle le travail a été (l'entité qui se prévaut de l'expérience doit avoir eu un contrat directement avec l'organisation l'organisation cliente)				
Date de début du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa]				
Date de fin du projet de service [Indiquer jj/mm/aaaa ou " en cours"]				
Langue - Veuillez choisir	Attestation Bilingue	-		
Référence du client n° 1 (contact principal du client)	Nom	Nom		
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone		
	Courriel	Courriel		
Référence du client n° 2 (contact de secours pour le client)	Nom	Nom		
	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone		
	Courriel	Courriel		

Exigence cotée R-1

Exigence relative à la documentation de conception pour la mise en œuvre du SCAO

- 1) L'offre technique doit comprendre le plan de mise en œuvre, un aperçu de haut niveau de la conception du portail de services SCAO (pas le SRS) et un aperçu de la conception des services SCAO énumérés à l'article R-1, qui prouve que le soumissionnaire comprend les énoncés des travaux SCAO - annexes A (énoncé général des travaux SCAO), annexe B (SAW) et annexe C (SAO).
- (2) En préparant le plan de mise en œuvre, le soumissionnaire ne doit pas faire d'hypothèses concernant le calendrier ou les travaux à exécuter par le Canada, à moins que les annexes A, B et C (y compris tous les appendices) n'indiquent déjà que certaines fonctions seront exécutées par le Canada.
- (3) Le soumissionnaire ne doit pas formuler d'hypothèses dans l'aperçu de haut niveau de la conception du portail de services SCAO (pas le SES) et dans l'aperçu de la conception des services SCAO.
- (4) L'aperçu de haut niveau de la conception du portail de services SCAO (pas le SES) et l'aperçu de la conception des services SCAO seront évalués en tant que note de critère technique en fonction de la mesure dans laquelle la documentation démontre que le soumissionnaire comprend les énoncés de travail, les annexes A, B et C, par une évaluation de son exhaustivité et de sa complétude, comme il est décrit plus en détail dans la notation des critères techniques.
- (5) Le Canada évaluera chaque critère technique relatif aux exigences en matière de documentation sur la base de quatre notes techniques indépendantes pour le niveau de compréhension et d'exhaustivité. Ces notes pour les trois exigences spécifiques seront additionnées pour obtenir une note unique pour les critères techniques, soit un maximum de 40 points pour les exigences de l'évaluation technique obligatoire.
- (6) La période d'affichage de l'appel d'offres doit être mise à profit pour poser des questions ou clarifier des hypothèses, le cas échéant.

Évaluation des critères techniques pour les exigences en matière de documentation de la conception

Niveau de compréhension et d'exhaustivité	Description	Critères techniques Score
EXCEPTIONNEL Compréhension globale et exhaustivité	La documentation de conception du soumissionnaire répond entièrement aux critères techniques et fournit un niveau de détail élevé conformément aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux, annexes A, B et C. La documentation de conception démontre un degré élevé de compréhension des critères techniques conformément aux exigences décrites dans les annexes A, B et C et est cohérente avec le reste de l'offre.	100 % des points disponibles
ACCEPTABLE Compréhension adéquate et exhaustivité	La documentation de conception du soumissionnaire a généralement traité les critères techniques et fourni un niveau de détail adéquat conformément aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux, annexes A, B et C. La documentation de conception démontre une compréhension adéquate des critères techniques conformément aux exigences décrites dans les annexes A, B et C et est cohérente avec le reste de l'offre.	75 % des points disponibles
MARGINAL Compréhension et exhaustivité insuffisantes	Le dossier de conception du soumissionnaire a) ne démontre pas suffisamment un degré adéquat de compréhension des critères techniques conformément aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux, annexes A, B et C (le degré de compréhension est insuffisant et pourrait compromettre la réalisation des exigences du marché) ; b) ne fournit pas un niveau de détail adéquat conformément aux exigences décrites dans les énoncés des travaux, annexes A, B et C (le niveau de détail est insuffisant et pourrait compromettre la réalisation des exigences du contrat) ; c) n'est pas spécifique ou adapté aux exigences décrites dans le niveau de détail conformément aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux, annexes A, B et C ; ou d) n'est pas cohérente avec les autres sections de l'offre.	50 % des points disponibles
INSATISFAIT Manque de compréhension ou d'achèvement	Les documents de conception du soumissionnaire sont soit a) manquants b) incomplets en qualité et en quantité ; et c) sont incompréhensibles.	25 % des points disponibles

Critères techniques pour les documents de connaissance des exigences

Critères techniques ID	Exigences Document de connaissance / Critères techniques	Points disponibles	Documentation de soutien
R1-01	<p>Le soumissionnaire doit fournir le plan de mise en œuvre du SCAO.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un projet de plan de mise en œuvre du COAS tel que décrit à l'annexe A, section 4.2 Plan de mise en œuvre et jalons.</p>	10	Doit être référencé et envoyé en tant que document(s) séparé(s) lors de la fermeture de l'appel d'offres.
R1-02	<p>Le soumissionnaire doit fournir l'aperçu de la conception du portail de services SCAO.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir le document d'aperçu de la conception du portail de services SCAO qui démontre sa compréhension et sa capacité à répondre aux exigences du portail de services et du SES telles que décrites à l'annexe A.</p>	15	Doit être référencé et envoyé en tant que document(s) séparé(s) lors de la fermeture de l'appel d'offres.
R1-03	<p>Le soumissionnaire doit fournir un aperçu de la conception du service SCAO pour les services de conférence SCAO.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un aperçu de la conception du service SCAO qui démontre sa compréhension et sa capacité à fournir tous les services de conférence SCAO, leurs caractéristiques et leurs fonctions, conformément aux annexes B et C, et doit inclure l'identification de tous les éléments suivants</p> <ul style="list-style-type: none">a) les logiciels OEMb) les sous-traitantsc) les services en nuage ; etd) les fournisseurs de services en nuage.	15	Doit être référencé et envoyé en tant que document(s) séparé(s) lors de la fermeture de l'appel d'offres.

Exigence cotée R-2

Achats écologiques

Le gouvernement du Canada s'est engagé à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) du Canada de 40 % par rapport aux niveaux de 2005 d'ici 2030, et à mettre le Canada sur la voie d'émissions nettes nulles d'ici 2050, conformément à l'Accord de Paris ratifié.

Le soumissionnaire doit démontrer dans son offre qu'il participe au Défi net-zéro du Canada, en fournissant une lettre de participation signée par Environnement et Changement climatique Canada.

OU

Le soumissionnaire doit démontrer dans son offre qu'il participe à une initiative équivalente autre que le Défi "Net-Zero", en fournissant la preuve de la participation de l'organisation émettrice. Voir le tableau 1 : Liste des initiatives équivalentes au Défi "Net-Zero" à des fins d'évaluation

Numéro d'appel d'offres

P2P 105809/B

Nom de l'appel d'offres

N° de la modif.

ID de l'acheteur

CGA

Section de l'appel d'offres

services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

Manuel d'évaluation technique SCAO

Exigence cotée R-3

Plan de participation autochtone (PPA)

Il est demandé au soumissionnaire de fournir une réponse répondant aux critères du plan de participation autochtone spécifiés à l'article 7.36 Rapports sur le plan de participation autochtone.

Dans le cadre de leur plan de participation autochtone, les soumissionnaires doivent expliquer et démontrer comment ils proposent d'intégrer les avantages directs et indirects dans l'exécution des travaux. Pour obtenir des points, le soumissionnaire doit fournir les documents requis dans le formulaire 10 afin d'identifier l'engagement à l'appui du respect des exigences.

Critères du plan de participation autochtone :

Plan de ressources humaines bénéficiant aux populations autochtones

Plan d'affaires bénéficiant aux entreprises autochtones (y compris la sous-traitance)

Plan de formation et de développement des compétences bénéficiant aux populations autochtones

Fonctionnalités	Description	Service	OUI	NON	Commentaires
Programmation	Hôte capable de programmer des réunions et d'envoyer des invitations à des réunions via Microsoft Outlook.	Audio/Web			
Inscription	Possibilité pour les participants de s'inscrire à une conférence avant la date et l'heure de début, en fournissant les informations personnelles demandées par l'hôte ou le co-hôte de la conférence et possibilité pour l'hôte ou le co-hôte d'obtenir des informations sur l'identité et le nombre de participants qui se sont inscrits à la future conférence	Audio/Web			
Conférence uniquement audio	Une audioconférence en libre-service initiée par l'hôte	Audio/Web			
Conférence audio uniquement	Une audioconférence assurée par l'assistance d'un opérateur.	SAO			
Fonctionnalité de diffusion sur le Web	Un webcast est une présentation médiatique diffusée sur l'internet à l'aide de la technologie du streaming media pour distribuer une source de contenu unique à de nombreux auditeurs/télespectateurs simultanément	Audio/Web			
Fonctionnalité Bridge Call Back	Permet à un participant à une réunion de lancer un appel à partir de la plateforme de l'application Web Conferencing Meeting pour connecter l'audio à la connexion du participant.	Audio/Web & SAO			
Fonctionnalité d'appel sortant	Permet à un opérateur ou à un participant de lancer un appel, puis de connecter un participant supplémentaire à l'audioconférence.	Audio/Web & SAO			
Fonctionnalité d'appel	Permettant aux participants de se connecter à la conférence en composant un numéro de téléphone.	Audio/Web & SAO			
Intégration audio	Fournir un système audio intégré flexible qui permet aux participants à la conférence de choisir indépendamment leur préférence audio entre le téléphone public commuté (RTPC) et la voix sur protocole Internet (VoIP) : Téléphone public commuté (RTPC) et Voix sur IP (VoIP), et permet la même expérience simultanée pour tous les participants, quelle que soit leur préférence en matière de connectivité.	Audio/Web			
Choix de la langue de travail	Les participants et l'hôte peuvent choisir la langue officielle qu'ils préfèrent : l'anglais ou le français canadien.	Audio/Web & SAO			
Sous-titrage codé (anglais et français)	Le sous-titrage codé et le sous-titrage sont deux procédés qui consistent à afficher un texte sur un téléviseur, un écran vidéo ou tout autre écran visuel afin de fournir des informations supplémentaires ou d'interprétation.	Audio/Web			
Traduction en temps réel (RTT)	Affiche les sous-titres codés dans l'autre langue officielle du Canada par rapport à la langue parlée. (par exemple, anglais -> français et français -> anglais).	Audio/Web			
Langue des signes américaine (ASL)	L'ASL est un langage visuel complet et organisé qui s'exprime par des caractéristiques manuelles et non manuelles.	Audio/Web			
Interprétation simultanée (IS)	On parle d'IS lorsqu'un interprète traduit le message de la langue source à la langue cible en temps réel.	Audio/Web			
Enregistrement	Enregistrement numérique du contenu d'une conférence Web et des interactions entre les participants. Stockage de l'enregistrement directement sur le PC de l'hôte ou sur un serveur sécurisé faisant partie du service, au choix de l'hôte, et fourniture d'une URL unique, protégée par un mot de passe, pour l'accès à l'enregistrement.	Audio/Web			
Partager des présentations	Possibilité pour l'hôte et les participants de partager des documents, qu'ils soient téléchargés ou ouverts sur l'appareil de l'individu, afin que les autres participants à la conférence puissent les consulter, y compris des fichiers avec une composante audio à partager au sein de la conférence.	Audio/Web			
Notes	Espace au sein de la conférence où les participants peuvent prendre des notes, des comptes rendus de réunions, des actions à entreprendre, etc. Les notes peuvent être sauvegardées et partagées après la conférence.	Audio/Web			
La fonctionnalité de chat	permet d'envoyer ou de recevoir des messages textuels à un participant sélectionné ou à tous les participants simultanément.	Audio/Web			
Liste des participants (pendant la session)	Liste visible de tous les participants à la conférence Web et à la téléconférence audio du service de conférence combiné associé (le cas échéant), disponible pour tous les participants.	Audio/Web & SAO			
Suivi/état de l'attention	Une fonction actuellement disponible dans une conférence Web qui permet aux hôtes d'identifier que les participants sont engagés dans la réunion. Elle fournit des indicateurs si un participant a réduit la fenêtre de la réunion ou amené une autre fenêtre devant la fenêtre de la réunion et peut générer un rapport post-conférence avec un résumé de l'attention.	Audio/Web			
Questions et réponses	Une fonction qui permet à n'importe quel participant à la conférence de publier ou de répondre à toute question ou commentaire formulé pendant la réunion. Il peut s'adresser à l'ensemble de la conférence ou à une personne en particulier.	Audio/Web & SAO			
Fonctionnalité de sondage	Permet d'enregistrer en temps réel l'opinion ou le vote des participants.	Audio/Web			
Transcription	Enregistrement écrit de tous les mots prononcés lors d'une conférence, qui peut être téléchargé et partagé si nécessaire.	Audio/Web			
Diffusion (Streaming)	La capacité de transmettre en permanence du contenu audio et vidéo d'un serveur aux spectateurs, via des sites de médias sociaux (par exemple, YouTube, Facebook).	Audio/Web			
Vidéo activée	Transmission multipoint de communication vocale et vidéo qui permet à plusieurs participants de communiquer en temps réel, chaque participant transmettant un flux unicast et recevant un flux unicast combiné de la voix et de la vidéo des autres participants.	Audio/Web			
Contrôle du partage du clavier et de la souris	Permet à un participant de déplacer le curseur et de taper sur un fichier partagé. Le participant qui partage le fichier peut reprendre le contrôle à tout moment.	Audio/Web			
Partage de fichiers	La possibilité pour l'hôte de transférer des fichiers aux participants avant, pendant ou après la conférence.	Audio/Web			
Enquête après la conférence	Affiche une enquête à laquelle les participants peuvent répondre après la fin de la conférence, soit par le biais d'une fenêtre pop-up, soit en redirigeant le participant vers un site Web. Les résultats du sondage soumis sont disponibles pour l'hôte dans les rapports du compte de l'hôte.	Audio/Web			
Lobby	Un environnement virtuel où les participants à la conférence peuvent attendre d'être admis par l'hôte de la réunion.	Audio/Web			
Co-hôte	Une personne peut être autorisée à assumer le rôle et les privilèges de l'hôte de la réunion. Il peut être désigné lors de la programmation de la conférence ou lors de toute réunion en direct.	Audio/Web & SAO			
Sessions en petits groupes	La possibilité de séparer les participants en groupes plus petits au sein de l'environnement de réunion, où ils peuvent collaborer, partager des idées, entrer ou sortir de n'importe quelle session et/ou revenir à la réunion initiale.	Audio/Web			

Guest Speaker/Panelist roles	A feature in any Web Conference that provides a unique invitation and privileges during the Web Conference. A panelist will be able to be seen and heard, view feedback, become a polling coordinator, manage polls and download or present files.	Audio/Web
Laboratoires virtuels	Une fonction actuellement présente dans n'importe quelle session qui permet aux participants situés dans divers lieux géographiques de disposer d'ordinateurs distants configurés comme un laboratoire virtuel pour effectuer des tests ou des simulations.	Audio/Web
Test et notation en conférence	Une fonction présente dans toutes les sessions qui permet aux hôtes de tester et de noter les participants sur les thèmes ou les concepts qui ont été présentés dans votre session. Les hôtes peuvent fixer la limite de temps, le nombre de tentatives et décider de la manière dont	Audio/Web
Tableau blanc	Un tableau blanc interactif est un écran qui réagit aux entrées d'un participant ou d'autres dispositifs numériques. Il permet des sessions interactives en temps réel qui comprennent i) visualiser toute action se déroulant pendant que le contenu est édité et annoté par les participants ; ii) faire glisser le pointeur sur la page et effectuer un dessin à main levée ; iii) mettre en évidence des domaines spécifiques ; iv) effacer le contenu, insérer et modifier des formes (lignes, flèches, carrés, cercles, etc.) ; v) défaire, refaire, copier, couper et coller le contenu ; et vi) sauvegarder le contenu d'une session de tableau blanc.	Audio/Web
List des participants (après la conférence)	Une liste de toutes les connexions à la conférence, identifiant chaque connexion par les données personnelles obtenues lors de l'établissement de la connexion, telles que : nom, numéro de téléphone, adresse électronique.	Audio/Web & SAO
URL de destination après la conférence	Redirige les participants vers un site web (URL) spécifique après la fin de la conférence. Il peut s'agir de répondre à une enquête ou d'orienter les participants vers des informations ou des ressources supplémentaires.	Audio/Web

Numéro d'appel d'offres

P2P 105809/B

Nom de l'appel d'offres

Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

N° de la modif

ID de l'acheteur

CGA

Section de l'appel d'offres

Cahier d'évaluation financière de le SCAO

Services de conférence et services assistés par opérateur (SCAO)

Nom du soumissi "Nom du soumissionnaire"

Bidder Instructions	
Section	Instructions
Page de titre	Le soumissionnaire doit inscrire son nom en jaune sur la page de titre. S'il est laissé en vide, le Canada entrera le nom du soumissionnaire.
Toutes les feuilles de travail	<p>Le prix ferme du soumissionnaire doit être inscrit dans les feuilles de travail dans les cellules jaunes (c.-à-d. 1. SAO; 2. SAW; 3. Portail de service) et doit inclure tous les coûts de l'évaluation financière de la solution de SCAO du soumissionnaire.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir ses commentaires en jaune, orange et violet seulement; toutes les autres cellules des feuilles de travail sont à titre d'information et d'évaluation. La liste de toutes les cellules que le soumissionnaire doit remplir se trouve sous l'onglet Légende.</p> <p>Les cellules en violet, en jaune et en orange contiennent des exemples de données que les soumissionnaires doivent écraser avec leurs commentaires.</p> <p>Tous les prix seront évalués à deux décimales près (0,00 \$).</p> <p>Les mesures de conformité des soumissionnaires ont été incluses dans les feuilles de travail. Lorsqu'une valeur d'entrée financière (cellule jaune) respecte le contrôle de conformité financière, la cellule d'évaluation de la conformité du soumissionnaire adjacente à la cellule d'entrée indiquera « CONFORME » et « NON CONFORME » lorsque les contrôles de conformité ne sont pas respectés. Ces contrôles sont établis pour s'assurer que les coûts sont conformes aux prix du marché pour l'évaluation financière. Si les contrôles de conformité sont prohibitifs à la réponse d'un soumissionnaire, une question peut être envoyée pour clarifier toute exigence relative à l'évaluation financière pendant la période de questions et réponses de la DDP.</p> <p>SPC se réserve le droit de valider tout résultat du contrôle de la conformité financière (c.-à-d. « conforme » ou « non conforme ») dans la feuille de calcul Excel soumise par le ou les soumissionnaires.</p> <p>Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées aux fins de l'évaluation.</p> <p>Les soumissionnaires ne doivent faire aucune hypothèse. Si les exigences relatives aux cellules et aux exigences de conformité ne sont pas comprises, le soumissionnaire doit demander des précisions pendant la période de questions et réponses de la DP.</p>
FEUILLE DE TRAVAIL 1 : Prix de la SAO	<p>Le soumissionnaire doit fournir des valeurs positives pour les prix (aucun chiffre négatif) dans toutes les cellules jaunes.</p> <p>Les définitions des champs (par SCID) où les soumissionnaires doivent insérer des données dans des cellules jaunes sont fournies dans l'onglet Légende</p> <p>Le soumissionnaire ne doit faire aucune hypothèse. Si les exigences des cellules jaunes ne sont pas comprises, le soumissionnaire doit demander des précisions pendant la période de questions et réponses de la DP.</p>
FEUILLE DE TRAVAIL 2 : Prix de la SAW	<p>Le soumissionnaire doit fournir des valeurs positives pour les prix (aucun chiffre négatif) dans toutes les cellules jaunes.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les identificateurs de licence SaaS dans les cellules orange pour chaque type de licence requis pour fournir le SAW. Si plus de 7 licences sont nécessaires, d'autres colonnes peuvent être insérées pour identifier chaque licence SaaS. Veuillez noter que l'ajout de colonnes supplémentaires peut avoir une incidence sur les formules Excel, y compris les totaux, le calcul de l'évaluation et les cellules de conformité. Si plus de sept licences sont entrées dans l'onglet SAW, le Canada ajustera les formules applicables pendant l'évaluation des soumissions.</p> <p>Les définitions des champs (par SCID) pour que les soumissionnaires insèrent les données dans les cellules jaunes et orange sont fournies dans l'onglet Légende.</p>
FEUILLE DE TRAVAIL 3 : Tarification du portail de services	<p>Le soumissionnaire doit fournir des valeurs positives pour les prix (aucun chiffre négatif) dans toutes les cellules jaunes.</p> <p>Le cycle de mise en service (cellule en violet) est demandé comme nombre de jours (pas de prix) dont le soumissionnaire a besoin pour chaque mise en service du portail de service.</p> <p>Les définitions des champs (par SCID) pour que les soumissionnaires insèrent les données dans les cellules jaunes et orange sont fournies dans l'onglet Légende.</p>
FEUILLE DE TRAVAIL 4 : Fonctions et caractéristiques facultatives	Des fonctions et fonctions facultatives peuvent être ajoutées au contrat après l'attribution. La feuille de travail est jointe pour cette utilisation future seulement. Cet onglet ne sera pas évalué.
FEUILLE DE TRAVAIL 5. Évaluation financière	Les données sur les prix proposées par le soumissionnaire FEUILLES DE TRAVAIL 1 - 3 sont utilisées pour déterminer le total des points de la DP du soumissionnaire dans l'évaluation financière, cette méthodologie est illustrée dans l'onglet (Le nombre réel de soumissionnaires et de vales ne peut pas être entré avant la clôture des soumissions; par conséquent, les feuilles de calcul changeront). Les feuilles de calcul de l'évaluation seront remplies automatiquement à partir des données entrées dans les feuilles de calcul 1 à 3 inclusivement pour illustrer la méthode de calcul du total des points de la DP à partir de l'évaluation financière. Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées aux fins de l'évaluation.
FEUILLE DE TRAVAIL 6. Évaluation de la DP	Les points de la DP pour l'évaluation financière de la feuille de travail 5 et de l'évaluation technique sont utilisés pour déterminer le classement de la DP du soumissionnaire. Cette méthodologie est illustrée dans cet onglet. (Le nombre réel de soumissionnaires et les valeurs ne peuvent être entrés qu'après la clôture des soumissions, de sorte que les feuilles de calcul changeront). Le classement de l'évaluation financière sera rempli automatiquement à partir des données entrées dans les feuilles de calcul 1 à 3 inclusivement pour illustrer la méthode de calcul du classement de la DP. Les soumissionnaires sont invités à se familiariser avec les formules utilisées aux fins de l'évaluation.

Légende et détails de chaque cellule de tarification			
SCID	Description	Type de données	Contrôle de la conformité
OASCYxx	Prix de SAO par minute par port actif pour les réunions pendant les heures de base (de 8 h à 19 h) des JTGF. Les services de la SAO sont décrits à l'annexe C. Où xx représente l'année du contrat pour les prix d'autrefois	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 et 10 % est l'augmentation maximale du prix par rapport à l'année précédente, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASNYxx	Prix de la SV par minute par port actif pour les réunions débutant pendant les heures non essentielles (de 19 h à 8 h) des JTGF et des non JTGF. Les services de la SAO sont décrits à l'annexe C. Où xx représente l'année du contrat pour les prix annuels.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 et 10 % est l'augmentation maximale du prix par rapport à l'année précédente, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASCRNE	Frais fixes par conférence qui peuvent être facturés au Canada pour l'annulation d'une conférence de SAO avec un préavis de moins de 24 heures	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,01 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASEMCE	Frais fixes par conférence qui peuvent être facturés au Canada s'il y a un préavis de 30 minutes ou moins pour une nouvelle conférence avant l'heure de début de la conférence de le SAO.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,01 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASEMEE	Frais fixes par conférence qui peuvent être facturés au Canada s'il y a un préavis de 31 à 120 minutes pour une nouvelle conférence avant l'heure de début de la conférence de le SAO.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 100,01 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASUNPE	Les ports réservés sont établis à l'heure de début des réunions. Les ports qui étaient réservés mais qui n'étaient pas utilisés à la fin de la conférence sont considérés comme des ports inutilisés. L'entrepreneur ne peut facturer 10 % ou moins des ports inutilisés. L'entrepreneur peut facturer plus de 10 % des ports inutilisés par port.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$ et inférieur à 20,01 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASDOWYxx	Taux horaires des opérateurs de la SAO pendant les heures de base (de 8 h à 19 h) des JTGF. Où xx représente l'année du contrat.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 et 5 % est l'augmentation maximale du prix par rapport à l'année précédente, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
OASDONYxx	Taux horaires des opérateurs de la SAO pendant les heures no essentielles (de 8 h à 19 h) des JTGF. Où xx représente l'année du contrat.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 et 5 % est l'augmentation maximale du prix par rapport à l'année précédente, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
AWSAUTYxx	Le coût annuel de la licence Audio Web pour SAW décrit à l'annexe B. La licence est par utilisateur actif qui doit être un « modèle d'utilisateur actif » décrit à l'annexe B. Les prix sont configurables annuellement et les volumes d'utilisateurs sont distingués par quatre groupes de niveaux. Où xx représente l'année du contrat et y représente le groupe de niveau.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$, inférieur au niveau précédent et inférieur ou égal à une augmentation de 5 % de l'année précédente, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
SaaS License Identifiers	Identificateurs de licence SaaS : le soumissionnaire doit insérer un identificateur dans les cellules d'organigramme des licences SaaS requises pour satisfaire aux exigences de l'annexe B.	texte alphanumérique (c.-à-d. licence Web - module utilisateur V1.5)	Au moins 1 identificateur de licence SaaS doit être fourni
SPG1	Prix pour répondre à toutes les exigences et obtenir l'approbation du point de contrôle 1 du Portail des services, tel que décrit à l'annexe 1.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 \$ et inférieur à 1 000 000 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
SPG2	Prix pour répondre à toutes les exigences et obtenir l'approbation du point de contrôle 2 du Portail des services, tel que décrit à l'annexe 1.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 \$ et inférieur à 1 000 000 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
SPG3	Prix pour répondre à toutes les exigences et obtenir l'approbation du point de contrôle 3 du Portail des services, tel que décrit à l'annexe 1.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0 \$ et inférieur à 1 000 000 \$, sinon la soumission ne sera pas prise en considération.
SPCREYxx	Prix annuel pour un changement de fonction du portail de services tel que décrit à l'annexe A. Les prix sont configurables par année du contrat. Où xx représente l'année du contrat.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Pricing must be greater than \$0.00, year 1 price must be less than \$20,000.00 and 5% is the maximum price increase over the previous year otherwise bid will receive no further consideration
SPSCEYxx	Prix annuel pour une modification de la norme du portail de services, tel que décrit à l'annexe A. Les prix sont configurables par année du contrat. Où xx représente l'année du contrat.	Dollars canadiens. Valeurs positives.	Le prix doit être supérieur à 0,00 \$, le prix de la première année doit être inférieur à 7 500,00 \$ et 5 % est l'augmentation maximale du prix par rapport à l'année précédente, sinon la soumission ne sera plus prise en considération.
Service Release Cycle	Le nombre de jours dont le soumissionnaire a besoin pour chaque cycle de mise en service (c.-à-d. préciser, élaborer, coder, mettre à l'essai, intégrer, mettre à l'essai l'EAU, transférer à la production pour les changements aux services de le SCAO).	nombre de jours (i.e., 15)	Le nombre de jours doit être supérieur à 0 et inférieur ou égal à 30 pour être pris en considération
OPTxxx	Réservé à l'utilisation future des fonctionnalités et fonctions optionnelles des services SCAO. Où xxx représente l'énumération des options et des fonctions.	N/A	N/A

FEUILLE DE TRAVAIL 1 : Prix de la SAO

Service assisté par l'opérateur	De 8 h à 19 h, H à H, heure de l'Est - JTFG			De 19 h à 8 h, heure locale, 7 jours par semaine (JTFG + non JTFG)		
	SCID	Prix par minute par port actif - Heures de base	Compliance	SCID	Prix par minute par port actif - Heures hors siège	Compliance
Prix de la SAO - Année 1	OASCY01	\$0.01	CONFORME	OASNY01	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO - Année 2	OASCY02	\$0.01	CONFORME	OASNY02	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO - Année 3	OASCY03	\$0.01	CONFORME	OASNY03	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO - Année 4	OASCY04	\$0.01	CONFORME	OASNY04	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO année 5 - année d'option 1	OASCY05	\$0.01	CONFORME	OASNY05	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO année 6 - année d'option 2	OASCY06	\$0.01	CONFORME	OASNY06	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO année 7 - année d'option 3	OASCY07	\$0.01	CONFORME	OASNY07	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO année 8 - année d'option 4	OASCY08	\$0.01	CONFORME	OASNY08	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO année 9 - année d'option 5	OASCY09	\$0.01	CONFORME	OASNY09	\$0.01	CONFORME
Prix de la SAO année 10 - année d'option 6	OASCY10	\$0.01	CONFORME	OASNY10	\$0.01	CONFORME

Frais facturables de la SAO par conférence	SCID	Prix	Compliance
Frais d'annulation ou de report < 24 heures (frais fixes par conférence)	OASCRNE	\$0.00	CONFORME
Conférence d'urgence de type 1 (prévue < 30 minutes avant le début)	OASEMCE	\$0.00	CONFORME
Conférence d'urgence de type 2 (prévue pour plus de 30 minutes, mais moins de 120 minutes)	OASEMEE	\$0.00	CONFORME

Frais de la SAO facturables par port inutilisé par conférence	SCID	Prix	Compliance
Frais portuaires inutilisés > 10 % (frais fixes par port)	OASUNPE	\$0.00	CONFORME

Opérateur SAO dédié en cas d'urgence	De 8 h à 19 h, H à H, heure de l'Est - JTFG			De 19 h à 8 h, heure locale, 7 jours par semaine (JTFG + non JTFG)		
	SCID	Prix par heure - heures de base	Compliance	SCID	Prix par heures - Heures hors siège	Compliance
Opérateur dédié Prix SAO Année 1	OASDOWY01	\$0.01	CONFORME	OASDONY01	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 2	OASDOWY02	\$0.01	CONFORME	OASDONY02	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 3	OASDOWY03	\$0.01	CONFORME	OASDONY03	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 4	OASDOWY04	\$0.01	CONFORME	OASDONY04	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 5 - Année d'option 1	OASDOWY05	\$0.01	CONFORME	OASDONY05	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 6 - Année d'option 2	OASDOWY06	\$0.01	CONFORME	OASDONY06	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 7 - Année d'option 3	OASDOWY07	\$0.01	CONFORME	OASDONY07	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 8 - Année d'option 4	OASDOWY08	\$0.01	CONFORME	OASDONY08	\$0.01	CONFORME
Opérateur dédié Prix SAO Année 10 - Année d'option 6	OASDOWY09	\$0.01	CONFORME	OASDONY09	\$0.01	CONFORME
Dedicated Operator OAS Price Year 10 - Option Year 6	OASDOWY10	\$0.01	CONFORME	OASDONY10	\$0.01	CONFORME

SCID	Licenses SAW							Coût annuel de la licence Audio Web par utilisateur actif	Compliance
	Exemple : Licence de base	Exemple : licence de fonctionnalité #1	Exemple : licence de fonction #2						COMPLIANT
AWSAUT1Y01	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y01	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y01	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y01	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y02	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y02	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y02	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y02	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y03	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y03	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y03	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y04	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y04	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y04	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y04	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y04	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y05	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y05	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y05	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y05	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y06	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y06	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y06	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y06	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y07	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y07	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y07	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y07	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y08	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y08	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y08	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y08	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y09	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y09	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y09	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y09	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT1Y10	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT2Y10	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT3Y10	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME
AWSAUT4Y10	\$0.01	\$0.01	\$0.01					\$0.03	CONFORME

Solicitation No.

P2P 105809/B

Solicitation Name

Conferencing and Operator Assisted Services (COAS)

FEUILLE DE TRAVAIL 3 : Tarification du portail de services

Amd. No.

Buyer ID

CGA

Section

Financial Evaluation

Portail de service	SCID	0	Compliance
Conception du portail de services Étape 1	SPG1	\$0.00	CONFORME
Conception du portail de services Étape 2	SPG2	\$0.00	CONFORME
Conception du portail de services Étape 3	SPG3	\$0.00	CONFORME

Cycle de mise en service	Jours	Compliance
Number of calendar days for a Service Release Cycle	1	CONFORME

Changements apportés au portail de service	SCID	Prix unitaire ferme	Compliance	
Modification des caractéristiques (prix ferme par cycle de mise en service)	Année 1	SPCREY01	\$0.01	CONFORME
	Année 2	SPCREY02	\$0.01	CONFORME
	Année 3	SPCREY03	\$0.01	CONFORME
	Année 4	SPCREY04	\$0.01	CONFORME
	Année 5 - Année d'option 1	SPCREY05	\$0.01	CONFORME
	Année 6 - Année d'option 2	SPCREY06	\$0.01	CONFORME
	Année 7 - Année d'option 3	SPCREY07	\$0.01	CONFORME
	Année 8 - Année d'option 4	SPCREY08	\$0.01	CONFORME
	Année 9 - Année d'option 5	SPCREY09	\$0.01	CONFORME
	Année 10 - Année d'option 6	SPCREY10	\$0.01	CONFORME
Changement standard (prix ferme par cycle de mise en service)	Année 1	SPSCEY01	\$0.01	CONFORME
	Année 2	SPSCEY02	\$0.01	CONFORME
	Année 3	SPSCEY03	\$0.01	CONFORME
	Année 4	SPSCEY04	\$0.01	CONFORME
	Année 5 - Année d'option 1	SPSCEY05	\$0.01	CONFORME
	Année 6 - Année d'option 2	SPSCEY06	\$0.01	CONFORME
	Année 7 - Année d'option 3	SPSCEY07	\$0.01	CONFORME
	Année 8 - Année d'option 4	SPSCEY08	\$0.01	CONFORME
	Année 9 - Année d'option 5	SPSCEY09	\$0.01	CONFORME
	Année 10 - Année d'option 6	SPSCEY10	\$0.01	CONFORME

Solicitation No.
P2P 105809/B
Solicitation Name
Conferencing and Operator Assisted Services (COAS)

Amd. No.

Buyer ID
CGA
Section
Financial Evaluation

FEUILLE DE TRAVAIL 4 : Fonctions et caractéristiques facultatives

Nom facultatif (services, fonctions, fonctions)	Type de fonction et restrictions	Référence (appendice 1 des annexes B et C)	SCID	Type de prix	Coût unitaire
			OPTE001		
			OPTE002		
			OPTE003		
			OPTE004		
			OPTE005		
			OPTE006		
			OPTE007		
			OPTE008		
			OPTE009		
			OPTE010		
			OPTE011		
			OPTE012		
			OPTE013		
			OPTE014		
			OPTE015		
			OPTE016		
			OPTE017		
			OPTE018		
			OPTE019		
			OPTE020		

FEUILLE DE TRAVAIL 5. Évaluation financière

NOTE	Weight of RFP	"Nom du	<Bidder 2>	<Bidder 3>	<Bidder 4>	<Bidder 5>
SAO	25	10.00	23.75	20.00	22.50	21.25
SAW	25	5.00	25.00	25.00	25.00	25.00
Portail de Service	10	7.60	10.00	10.00	10.00	10.00
Total RFP Points	60	22.60	58.75	55.00	57.50	56.25
Financial Ranking		5	1	4	2	3

Évaluation de la SAO	OASCYxx			OASNYxx			OASCRNE, OASEMCE, OASEMEE, OASUNPE			OASDOWYxx		
Pondération	25%			15%			25%			20%		
Points par SCID respective	6.25			3.75			6.25			5		
Mesure d'évaluation	RIX	RANK	NOTE	RIX	RANK	NOTE	RIX	RANK	NOTE	RIX	RANK	NOTE
"Nom du soumissionnaire"	\$0.10	5	1.25	\$0.10	5	0.75	\$0.00	1	6.25	\$0.10	5	1.00
<Bidder 2>	\$0.00	1	6.25	\$0.00	1	3.75	\$6.00	2	5.00	\$0.00	1	5.00
<Bidder 3>	\$0.00	1	6.25	\$0.00	1	3.75	\$27.00	5	1.25	\$0.00	1	5.00
<Bidder 4>	\$0.00	1	6.25	\$0.00	1	3.75	\$10.00	3	3.75	\$0.00	1	5.00
<Bidder 5>	\$0.00	1	6.25	\$0.00	1	3.75	\$12.00	4	2.50	\$0.00	1	5.00

Évaluation du SAW	AWSAUTxYyy		
Pondération	100%		
Points par SCID respective	25		
Mesure d'évaluation	RIX	RANK	NOTE
"Nom du soumissionnaire"	\$1.20	5	5.00
<Bidder 2>	\$0.00	1	25.00
<Bidder 3>	\$0.00	1	25.00
<Bidder 4>	\$0.00	1	25.00
<Bidder 5>	\$0.00	1	25.00

Évaluation du portail de services	SPG1-3			SPCREYxx, SPSCEYxx			Service Release Cycle		
Pondération	70%			20%			10%		
Points par SCID respective	7			2			1		
Mesure d'évaluation	RIX	RANK	NOTE	RIX	RANK	NOTE	DAYS	RANK	NOTE
"Nom du soumissionnaire"	\$0.00	1	7.00	\$0.20	5	0.40	1	5	0.20
<Bidder 2>	\$0.00	1	7.00	\$0.00	1	2.00	0	1	1.00
<Bidder 3>	\$0.00	1	7.00	\$0.00	1	2.00	0	1	1.00
<Bidder 4>	\$0.00	1	7.00	\$0.00	1	2.00	0	1	1.00
<Bidder 5>	\$0.00	1	7.00	\$0.00	1	2.00	0	1	1.00

Solicitation No.
P2P 105809/B
Solicitation Name
Conferencing and Operator Assisted Services (COAS)

Amd. No.

Buyer ID
CGA
Section
Financial Evaluation

Note	Poids de la DP	"Nom du	<Bidder 2>	<Bidder 3>	<Bidder 4>	<Bidder 5>
Évaluation financière Note	60	22.60	58.75	55.00	57.50	56.25
Évaluation technique						
M1		pass	pass	pass	pass	pass
M2		pass	pass	pass	pass	pass
M3		pass	pass	pass	pass	pass
M4		pass	pass	pass	pass	pass
R1-01	10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
R1-02	15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
R1-03	15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
R2	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
R3	2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total des points de la DP	104	22.60	58.75	55.00	57.50	56.25
Classement de la DP		5	1	4	2	3

**FORMULAIRE 1 - FORMULAIRE DE SOUMISSION D'OFFRE
SERVICES DE CONFÉRENCE ET D'ASSISTANCE PAR UN OPÉRATEUR (SCAO) - DDP P2P
105809/B**

FORMULAIRE DE SOUMISSION D'OFFRE	
Nom légal complet du soumissionnaire <i>Note aux soumissionnaires : Les soumissionnaires qui font partie d'un groupe de sociétés doivent prendre soin d'identifier la bonne société en tant que soumissionnaire.</i>	
Représentant autorisé du soumissionnaire à des fins d'évaluation (par exemple, pour des clarifications)	Nom
	Titre
	Adresse
	Numéro de téléphone
	Courriel :
Numéro d'entreprise du soumissionnaire (PBN) <i>(voir les instructions standard 2003)</i> <i>[Note aux soumissionnaires : Veuillez-vous assurer que le PBN que vous fournissez correspond au nom légal sous lequel vous avez soumis votre offre. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire sera déterminé sur la base du nom légal fourni, et non sur la base du PBN, et le soumissionnaire devra soumettre le PBN qui correspond à son nom légal].</i>	Niveau d'habilitation
Niveau d'habilitation de sécurité du soumissionnaire <i>[inclure à la fois le niveau et la date d'octroi].</i> <i>[Note aux soumissionnaires : Veuillez-vous assurer que l'attestation de sécurité correspond au nom légal du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, l'attestation de sécurité n'est pas valable pour le soumissionnaire].</i>	Date d'attribution
	Entité émettrice (TPSGC, GRC, etc.)
	Nom légal de l'entité à laquelle l'autorisation a été délivrée
Nombre d'ETP <i>[Les soumissionnaires sont priés d'indiquer le nombre total de postes équivalents à temps plein qui seraient créés et maintenus par le soumissionnaire si le contrat lui était attribué. Ces informations sont données à titre indicatif et ne seront pas évaluées].</i>	
Liste de contrôle pour l'évaluation (STI) des fournisseurs de services infonuagique (FSI) : [Le FSI doit avoir l'élément 1 ou 2, les deux ne sont pas requis]	
<p>1. Le FSI proposé par le soumissionnaire a-t-il réalisé un rapport ISO 27001 OU SOC 2 Type II (à partir des principes de confiance que sont la sécurité, la disponibilité, le traitement et la confidentialité) pour les services nécessaires à la fourniture de SCAO ? Dans l'affirmative, le soumissionnaire accepte de soumettre au Canada, sur demande, dans un délai de 5 JTGF. Dans la négative, le soumissionnaire doit amorcer le processus auprès de l'autorité contractante dans les cinq JTGF demandés par le Canada.</p> <p align="center">Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	
<p>2. Le FSI du soumissionnaire a-t-il réalisé une gestion des risques liés à la sécurité infonuagique ITSM.50.062 (au minimum de niveau 1 / PA LL) pour les services nécessaires à la fourniture du SCAO ? Dans l'affirmative, le soumissionnaire accepte de soumettre au Canada, sur demande, dans un délai de 5 JTGF.</p> <p align="center">Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	
<p>3. Le FSI du soumissionnaire est-il en train de réaliser une évaluation des STI pour les services requis pour la prestation du SCAO ?</p> <p align="center">Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p>	
<p>Au nom du soumissionnaire, en signant ci-dessous, je confirme que j'ai lu l'intégralité de l'appel d'offres, y compris les documents incorporés par référence dans l'appel d'offres et je certifie que :</p> <p>1. Le soumissionnaire estime que lui-même et ses produits sont en mesure de répondre à toutes les exigences obligatoires décrites dans l'appel d'offres ;</p> <p>2. Cette offre est valable pour la période demandée dans l'appel d'offres ;</p> <p>3. Toutes les informations fournies dans l'offre sont complètes, véridiques et exactes ;</p> <p>4. Tous les prix proposés, sur une base individuelle, représentent la juste valeur marchande ;</p> <p>5. Les informations fournies par le Soumissionnaire dans sa réponse aux Critères de Qualification sont vraies et exactes ;</p> <p>6. Si le soumissionnaire se voit attribuer un contrat, il acceptera toutes les modalités et conditions énoncées dans les clauses du contrat subséquent incluses dans l'appel d'offres.</p>	
Signature du représentant autorisé du soumissionnaire	
Si vous soumettez une offre en tant que Coentreprise, veuillez fournir les informations pour chaque membre sur un formulaire de soumission séparé.	

Formulaire 3

Déclaration d'intégrité du fournisseur

(Protégé B lorsque complété)

Un formulaire de déclaration d'intégrité doit être soumis lorsqu'une ou plusieurs des conditions suivantes s'appliquent :

1. **Le fournisseur** a au cours des trois dernières années, été accusé ou condamné d'une infraction énumérée dans la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#) (la « politique ») [Politique d'inadmissibilité et de suspension - Le régime d'intégrité du gouvernement du Canada - Responsabilité - SPAC \(tpsgc-pwgsc.gc.ca\)](#) et/ou;
2. **Le fournisseur** a été accusé ou condamné d'une infraction criminelle au cours des trois dernières années dans un pays autre que le Canada, et cette infraction peut, au meilleur de la connaissance du fournisseur, s'apparenter à l'une des infractions énumérées dans la politique; et/ou
3. Une de ses **affiliées**¹ a au cours des trois dernières années, été condamné d'une infraction énumérée dans la politique, ou a été condamné d'une infraction criminelle au cours des trois dernières années dans un pays autre que le Canada, et cette infraction peut, au meilleur de la connaissance du fournisseur, s'apparenter à l'une des infractions énumérées dans la politique ; et/ou
4. **Le fournisseur** n'est pas en mesure de fournir les attestations exigées dans les [dispositions relatives à l'intégrité](#).

Instructions relatives à la soumission d'un formulaire de déclaration d'intégrité

1. Veuillez remplir le formulaire de déclaration d'intégrité en indiquant les renseignements demandés.
2. Enregistrez ou numérisez une copie signée du document.
3. Soumettez votre formulaire avec vos documents de soumission.

Section 1 : Information du fournisseur

Nom légal du fournisseur :	
Adresse du fournisseur :	
Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du fournisseur :	
Numéro de bail ou de demande de soumissions :	
Date de la soumission, date de présentation de l'offre ou date de l'invitation à soumettre une offre : (AAAA-MM-JJ)	

Section 2 : Infractions criminelles à l'étranger

Si applicable, veuillez fournir une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger reçues au cours des trois dernières années qui vous touchent, ou les déclarations de culpabilité à l'étranger de vos affiliées et qui, à votre connaissance, s'apparentent aux infractions criminelles définies par la loi canadienne et énoncées dans la Politique.

S'il y a plus d'une accusation ou déclaration de culpabilité à l'étranger potentiellement similaire, veuillez indiquer toutes les autres accusations ou déclarations de culpabilité reçues au cours des trois dernières années, en précisant notamment les renseignements ci-dessous, dans un document distinct intitulé **Infractions criminelles à l'étranger**, que vous joindrez à ce formulaire.

Nom de la partie visée par l'accusation ou la déclaration de culpabilité	
Lien entre la partie et le fournisseur	
Pays étranger et juridiction étrangère dans lesquels l'accusation ou la déclaration de culpabilité a eu lieu	
Précisez s'il s'agit d'une accusation ou d'une déclaration de culpabilité	
Article et loi en vertu desquels l'accusation ou la déclaration de culpabilité a été prononcée	
Date de l'accusation ou de la déclaration de culpabilité (AAAA-MM-JJ)	
Infraction similaire définie par la loi canadienne	
Autres commentaires :	

D'autres accusations ou déclarations de culpabilité sont recensées dans un document distinct joint à ce formulaire :

Oui Non .

Section 3 : Impossibilité de fournir une attestation

A. Infractions criminelles à l'étranger

Si vous n'êtes pas en mesure d'attester que vous avez fourni la liste de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité prononcées à l'étranger reçues au cours des trois dernières années, vous devez expliquer pourquoi. Vos motifs doivent être exposés dans un document distinct intitulé **Impossibilité d'attester la remise d'une liste des accusations au criminel et des condamnations à l'étranger**, que vous joindrez au présent formulaire. Il se peut que Services partagés Canada (SPC) demande des renseignements supplémentaires au fournisseur, si nécessaire.

Les motifs concernant l'absence d'une liste des accusations au criminel et des déclarations de culpabilité à l'étranger reçues au cours des trois dernières années sont indiqués dans un document distinct joint à ce formulaire : Oui Non .

B. Infractions criminelles prévues par la loi canadienne ou autres circonstances

Si une infraction criminelle ou une autre situation décrite dans la Politique s'applique à votre cas ou à celui d'une de vos affiliées, vous devez indiquer cette infraction ou cette situation ci-dessous. En cochant la case correspondant à une infraction, vous reconnaissez que la partie nommée, que ce soit vous, ou une affiliée, a été accusée ou reconnue coupable de cette infraction, ou bien a plaidé coupable à cette infraction au cours des trois dernières années. Dans la case réservée aux commentaires, vous devez nommer la partie concernée et préciser en quoi l'infraction cochée s'applique à vous.

Infraction	Fournisseur	Affiliée
Loi sur la gestion des finances publiques		
80(1)d) :Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80(2) : Fraude commise au détriment de Sa Majesté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
154.01 :Fraude commise au détriment de Sa Majesté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Code criminel		
121 : Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
124 : Achat ou vente d'une charge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
380 : Fraude commise au détriment de Sa Majesté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

418 : Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Code criminel		
119 : Corruption de fonctionnaires judiciaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120 : Corruption de fonctionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
346 : Extorsion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
366 : Faux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
367 : Peine pour falsification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
368 : Emploi, possession ou trafic d'un document contrefait	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
382 : Manipulations frauduleuses d'opérations boursières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
382.1 : Délit d'initié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
397 : Falsification de livres et de documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
422 : Violation criminelle de contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
426 : Commissions secrètes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
462.31 : Recyclage des produits de la criminalité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
467.11 : Participation aux activités d'une organisation criminelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
467.12 : Infraction au profit d'une organisation criminelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
467.13 : Charger une personne de commettre une infraction au profit d'une organisation criminelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loi sur la concurrence		
45 : Complot, accord ou arrangement entre concurrents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46 : Directives étrangères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47 : Truquage d'offres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49 : Accords bancaires fixant les intérêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52 : Indications fausses ou trompeuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53 : Documentation trompeuse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loi sur la corruption d'agents publics étrangers		
3 : Corruption d'agents publics étrangers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 : Comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 : Infraction commise à l'étranger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loi réglementant certaines drogues et autres substances		
5 : Trafic de substances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 : Importation et exportation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 : Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Loi sur le lobbying		
Enregistrement des lobbyistes		
5 : Lobbyistes-conseils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 : Lobbyistes salariés (personnes morales ou organisations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loi de l'impôt sur le revenu		
239 : Déclarations fausses ou trompeuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loi sur la taxe d'accise		
327 : Déclarations fausses ou trompeuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres circonstances (veuillez préciser)		
Commentaires		

C. Impossibilité d'attester l'absence d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension

Si vous êtes au courant d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension visant vous, une de vos affiliées ou un **premier sous-traitant**² que vous proposez, vous devez l'expliquer dans ce formulaire, en indiquant les raisons pour laquelle vous êtes capable de contracter avec le gouvernement fédérale. Dans le cas d'un sous-traitant inadmissible ou suspendu, vous devez inclure une copie de l'approbation écrite vous autorisant à proposer le sous-traitant inadmissible ou suspendu.

Si vous n'êtes pas en mesure d'attester qu'il n'existe aucune décision d'inadmissibilité ou suspension visant vous, une de vos affiliées ou un des premiers sous-traitants que vous proposez, vous devez expliquer pourquoi.

Vos motifs doivent être exposés dans un document distinct intitulé **Impossibilité d'attester l'absence d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension**, que vous joindrez au présent formulaire.

Il se peut que Services partagés Canada (SPC) demande des renseignements supplémentaires au fournisseur.

Les motifs concernant l'impossibilité d'attester l'absence d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension sont indiqués dans un document distinct joint à ce formulaire :

Oui Non .

Déclaration

Je soussigné(e), (nom) _____, (fonction) _____ de (nom du fournisseur), _____ atteste que l'information fournie dans le présent formulaire est, à ma connaissance, véridique, exacte et complète. Je comprends que Services partagés Canada (SPC) peut demander plus d'information ou des clarifications à propos de la cette déclaration. Je comprends qu'une attestation ou une déclaration fausse ou trompeuse aura pour conséquence de rendre ma proposition ou mon offre non recevable. Je comprends également que le Canada pourra résilier un contrat ou un contrat immobilier pour manquement si le fournisseur a remis une attestation ou une déclaration fausse ou trompeuse et que, conformément à la politique, le fournisseur sera inadmissible à l'attribution d'un contrat ou d'un contrat immobilier pendant dix ans.

Signature

Date

Numéro de téléphone

Courriel

Remerciements

Nous vous remercions de vouloir faire affaire avec le gouvernement du Canada et de vous montrer compréhensifs quant aux mesures additionnelles qui doivent être prises pour protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement et des processus des biens immobiliers du Canada.

Document d'orientation sur le formulaire de déclaration d'intégrité

Le présent formulaire de déclaration d'intégrité est destiné aux soumissionnaires dans le cadre des processus d'approvisionnement et aux fournisseurs, acheteurs, locataires et locateurs dans le cadre des opérations immobilières. Dans ce formulaire, le terme « fournisseur » inclut les soumissionnaires, les fournisseurs, les acheteurs, les locataires et les locateurs. Le terme « partie » désigne les fournisseurs et les affiliées.

Les dispositions relatives à l'intégrité contenues dans les textes relatifs aux processus d'approvisionnement et aux transactions immobilières exigent que le fournisseur remette un formulaire de déclaration d'intégrité complété si un ou plusieurs des conditions suivantes s'appliquent :

1. **Le fournisseur** a au cours des trois dernières années, été accusé ou condamné d'une infraction énumérée dans la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#) (la « politique ») [Politique d'inadmissibilité et de suspension - Le régime d'intégrité du gouvernement du Canada - Responsabilité - SPAC \(tpsgc-pwgsc.gc.ca\)](#) et/ou;
2. **Le fournisseur** a été accusé ou condamné d'une infraction criminelle au cours des trois dernières années dans un pays autre que le Canada, et cette infraction peut, au meilleur de la connaissance du fournisseur, s'apparenter à l'une des infractions énumérées dans la politique; et/ou
3. Une de ses **affiliées**¹ a au cours des trois dernières années, été condamné d'une infraction énumérée dans la politique, ou a été condamné d'une infraction criminelle au cours des trois dernières années dans un pays autre que le Canada, et cette infraction peut, au meilleur de la connaissance du fournisseur, s'apparenter à l'une des infractions énumérées dans la politique ; et/ou
4. Le fournisseur n'est pas en mesure de fournir les attestations exigées dans les [dispositions relatives à l'intégrité](#).

Le formulaire doit être présenté uniquement lorsque l'un de ces cas s'applique au fournisseur. Si aucun formulaire n'est remis, cela signifiera qu'aucun des cas ne s'applique au fournisseur.

Tout fournisseur qui remet une attestation ou une déclaration fausse ou trompeuse verra sa proposition ou son offre jugée non recevable. Dans un tel cas, il se peut également que le Canada résilie un contrat ou un contrat immobilier pour manquement. En outre, conformément aux termes de la Politique, le fournisseur sera inadmissible à l'attribution d'un contrat ou d'un contrat immobilier pendant 10 ans.

1. Infractions criminelles à l'étranger

La Politique prévoit notamment l'inadmissibilité d'un fournisseur à l'attribution d'un contrat ou d'un contrat immobilier si au cours des trois dernières années, celui-ci a été accusé ou si le

fournisseur ou l'une de ses affiliées a été condamné au cours des trois dernières années pour une infraction similaire dans un pays étranger. Les dispositions relatives à l'intégrité exigent que le fournisseur remette une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger reçues au cours des trois dernières années qui touchent lui, et les déclarations de culpabilité à l'étranger de ses affiliées et qui, à sa connaissance, s'apparentent aux infractions criminelles définies par la loi canadienne et énoncées dans la Politique. Les infractions prévues par la loi canadienne et énoncées dans la Politique, y compris les numéros des articles applicables, sont indiqués dans section B de ce formulaire, sous la rubrique « Infraction criminelle prévue par la loi canadienne ou une autre situation ». Il appartient à TPSGC de déterminer si une infraction commise à l'étranger et une infraction figurant dans la Politique sont similaires. Il se peut que TPSGC et/ou Services partagés Canada (SPC) demande des renseignements supplémentaires au fournisseur pour prendre cette décision.

S'il y a plus d'une accusation ou déclaration de culpabilité à l'étranger potentiellement similaire, veuillez indiquer toutes les autres accusations ou déclarations de culpabilité, en précisant notamment les renseignements nécessaires, dans un document distinct intitulé **Infractions criminelles à l'étranger**, que vous joindrez à ce formulaire.

2. Impossibilité de fournir une attestation

Aux termes des dispositions relatives à l'intégrité, lorsqu'il présente une soumission ou une offre, le fournisseur atteste la véracité des déclarations décrites dans les dispositions. En règle générale, le fournisseur atteste :

1. qu'il a lu et compris la Politique, notamment le fait qu'il peut être déclaré inadmissible à la conclusion d'un contrat ou d'un contrat immobilier avec le gouvernement du Canada dans certains cas;
2. qu'aucun des cas susceptibles d'entraîner l'inadmissibilité du fournisseur à la conclusion d'un contrat ou d'un contrat immobilier ou sa suspension ne s'applique;
3. qu'il a fourni une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger reçues au cours des trois dernières années qui touchent lui, toutes les déclarations de culpabilité à l'étranger qui touchent ses affiliées et qui, à sa connaissance, s'apparentent aux infractions criminelles définies par la loi canadienne et énoncées dans la Politique.

Lorsqu'un fournisseur n'est pas en mesure de fournir l'une des attestations exigées par les dispositions relatives à l'intégrité, il doit remplir et soumettre le présent formulaire avec sa soumission ou son offre.

A. Infractions criminelles à l'étranger

Comme indiqué précédemment, les dispositions relatives à l'intégrité exigent que le fournisseur remette une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger reçues au cours des trois dernières années, qui le

touchent lui, et toutes les déclarations de culpabilité à l'étranger qui touchent ses affiliées, reçues au cours des trois dernières années, et qui, à sa connaissance, s'apparentent aux infractions criminelles définies par la loi canadienne et énoncées dans la Politique. La liste complète des éventuelles accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger doit être présentée au moyen de ce formulaire. Lorsqu'il présente une soumission ou une offre, le fournisseur atteste qu'il a fourni une liste complète des éventuelles accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger.

Si le fournisseur n'est pas en mesure de confirmer qu'il a fourni la liste de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité prononcées à l'étranger reçues au cours des trois dernières années, il doit expliquer pourquoi. Les motifs doivent être exposés dans un document distinct intitulé « **Infractions criminelles à l'étranger** », qui sera joint au présent formulaire. Il se peut que Services partagés Canada (SPC) demande des renseignements supplémentaires au fournisseur.

B. Infractions criminelles prévues par la loi canadienne ou autres situations

Aux termes des dispositions relatives à l'intégrité, le fournisseur doit attester qu'au cours des trois dernières années, qu'aucune des infractions criminelles prévues par la loi canadienne, énumérées dans les articles 6a) à c) de la Politique et indiquées dans section 3.B de ce formulaire, ni aucune des autres situations décrites dans la Politique, susceptibles d'entraîner une décision de suspension ou d'inadmissibilité, ne s'applique à l'une de ses affiliées. Ceci s'applique à une partie accusée ou reconnue coupable d'une infraction criminelle, ou bien lorsqu'elle a plaidé coupable à cette infraction, au cours des trois dernières années, et qu'elle n'a pas été graciée pour ladite infraction³. Les autres cas définis dans la Politique qui entraîneront ou qui pourraient entraîner la suspension ou l'inadmissibilité sont notamment la conclusion d'un contrat de sous-traitance, catégorie 1 avec un fournisseur non admissible ou suspendu [Politique, art. 6d)], la présentation d'une attestation ou d'une déclaration fausse ou trompeuse [Politique, art. 6e)] et la violation d'une modalité ou condition d'une entente administrative conclue avec TPSGC [Politique, art. 7c)].

Si une infraction criminelle ou une autre situation décrite dans la Politique s'applique au fournisseur, ou à l'une de ses affiliées, le fournisseur doit indiquer cette infraction ou cette circonstance. En cochant la case correspondant à une infraction, le fournisseur reconnaît que la partie nommée, que ce soit lui ou une affiliée, a été accusée ou reconnue coupable de cette infraction, ou bien a plaidé coupable à cette infraction au cours des trois dernières années. Dans la case réservée aux commentaires, le fournisseur doit nommer la partie concernée et préciser en quoi l'infraction cochée la touche.

C. Impossibilité d'attester l'absence d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension

Aux termes des dispositions relatives à l'intégrité, le fournisseur doit attester qu'il n'a connaissance d'aucune décision d'inadmissibilité ou de suspension prise par TPSGC et le concernant lui, l'une de ses affiliées ou un premier sous-traitant proposé. Le processus visant à déterminer la situation d'une partie en vertu de la Politique est

décrit à l'article 16b) de la Politique. Lorsqu'un fournisseur n'est pas en mesure de fournir cette attestation, il doit remplir le présent formulaire.

En vertu de l'article 15 de la Politique, intitulé Exception destinée à protéger l'intérêt du public, l'autorité contractante peut conclure un contrat ou un contrat immobilier avec un fournisseur inadmissible ou suspendu dans des conditions très précises si l'administrateur général compétent ou l'équivalent estime que cela est dans l'intérêt du public. Sous réserve de l'obtention d'une telle exception, tout fournisseur inadmissible ou suspendu qui participe à un processus concurrentiel ou à une transaction immobilière sera déclaré non recevable [Politique, art. 13c)]. Un fournisseur qui demande une exception destinée à protéger l'intérêt du public dans le cadre d'un processus concurrentiel ne sera pas en mesure de certifier l'absence d'une décision à son sujet.

De même, en vertu de l'article 16g) de la Politique, un fournisseur peut obtenir au préalable l'autorisation écrite de l'administrateur général compétent ou l'équivalent pour proposer un premier sous-traitant inadmissible ou suspendu dans le cadre d'un processus concurrentiel. Cette demande doit être effectuée par l'intermédiaire de l'autorité contractante ou l'autorité chargée des biens immobiliers. Un fournisseur qui a préalablement obtenu l'autorisation écrite de recourir à un premier sous-traitant inadmissible ou suspendu ne serait pas en mesure de certifier l'absence d'une décision visant ce sous-traitant.

Il convient toutefois de noter que l'administrateur général ou l'équivalent ne peut pas autoriser la conclusion d'un contrat avec un fournisseur qui n'est plus en mesure de conclure un contrat avec le Canada, conformément au paragraphe 750(3) du *Code criminel*. En outre, un sous-traitant ne peut être autorisé à conclure un contrat de sous-traitance, catégorie 1, avec un sous-traitant ayant perdu sa capacité de tirer profit de tout contrat conclu entre le Canada et toute autre personne, conformément au paragraphe 750(3) du *Code criminel*.

Si un fournisseur est au courant d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension visant lui, une de ses affiliées ou un des premiers sous-traitants proposés, il doit expliquer les conditions de sa participation au processus concurrentiel. Si le fournisseur demande une exception destinée à protéger l'intérêt du public, il doit expliquer en quoi le fait de lui attribuer le contrat sert l'intérêt du public. Dans le cas d'un sous-traitant inadmissible ou suspendu, le fournisseur doit inclure une copie de l'approbation écrite l'autorisant à proposer le sous-traitant inadmissible ou suspendu.

Si le fournisseur n'est pas en mesure d'attester qu'il n'existe aucune décision d'inadmissibilité ou suspension le visant lui, une de ses affiliées ou un des premiers sous-traitants proposés, il doit expliquer pourquoi.

Les motifs doivent être exposés dans un document distinct intitulé « **Impossibilité d'attester l'absence d'une décision d'inadmissibilité ou d'une suspension** », qui sera joint au présent formulaire. Il se peut que TPSGC demande des renseignements supplémentaires au fournisseur.

Notes en bas de page

Note en bas de page 1

Veillez consulter la politique pour connaître la définition de « affiliée ». Une affiliée à une entité commerciale comprend les personnes, comme les cadres supérieurs de l'entité commerciale, et les entités connexes, comme les sociétés mères et les filiales.

Note en bas de page 2

Le terme « premier sous-traitant » est défini à l'article 16a) de la politique. Un premier sous-traitant proposé est un premier sous-traitant nommé par un fournisseur dans une soumission, une offre, un bail ou un autre document dans le cadre d'un processus d'approvisionnement ou d'une transaction immobilière.

Note en bas de page 3

Consultez l'article 8 de la politique pour obtenir de plus amples renseignements sur le pardon ou la suspension du casier judiciaire. Le pardon s'applique uniquement en cas de condamnation.

FORMULAIRE 4 : Formulaire de certification du fabricant d'origine et sous-traitant (OEM) - COAS

Numéro d'appel d'offres	P2P 105809/B
Nom du soumissionnaire	_____
Certification du fabricant d'origine (OEM)	
Ceci confirme que le fabricant d'équipement d'origine (OEM) identifié ci-dessous a autorisé le soumissionnaire nommé ci-dessous à fournir et à assurer la maintenance de ses produits dans le cadre de tout contrat résultant de l'appel d'offres identifié ci-dessous.	
Nom légal de l'OEM	_____
Signature du signataire autorisé de l'OEM	_____
Nom en caractères d'imprimerie du signataire autorisé de l'OEM	_____
Titre en caractères d'imprimerie du signataire autorisé de l'OEM	_____
Adresse du signataire autorisé de OEM	_____
Numéro de téléphone du signataire autorisé de l'OEM	_____
Courriel pour le signataire autorisé de l'OEM	_____
Date de signature	_____
Certification du sous-traitant	
Ceci confirme que le sous-traitant identifié ci-dessous a autorisé le soumissionnaire nommé ci-dessous à fournir et à assurer la maintenance de ses produits dans le cadre de tout contrat résultant de l'appel d'offres identifié ci-dessous.	
Nom légal du sous-traitant	_____
Signature du signataire autorisé du sous-traitant	_____
Nom en caractères d'imprimerie du signataire autorisé du sous-traitant	_____
Titre en caractères d'imprimerie du signataire autorisé du sous-traitant	_____
Adresse du signataire autorisé du sous-traitant	_____
Numéro de téléphone du signataire autorisé du sous-traitant	_____
Courriel pour le signataire autorisé du sous-traitant	_____
Date de signature	_____

FORMULAIRE 5 : Formulaire de certification des éditeurs de logiciels

Formulaire 5

Formulaire de certification des éditeurs de logiciels

(à utiliser lorsque le soumissionnaire est lui-même l'éditeur du logiciel)

Le soumissionnaire certifie qu'il est l'éditeur de logiciels de tous les produits logiciels, composants et y compris les suivants

- Les accords de niveau de service du produit;
- Définition de l'utilisateur actif,
- Durée(s) de l'accord de licence,

et qu'il dispose de tous les droits nécessaires pour les concéder sous licence au Canada (ainsi que tous les sous-composants non propriétaires incorporés dans le logiciel) en exemption de redevances :

[les soumissionnaires doivent ajouter ou supprimer des lignes si nécessaire]

Le soumissionnaire certifie que le logiciel comprend les accords de niveau de service associés, par exemple, disponibilité du service :

; (insérer d'autres niveaux de service si nécessaire)

Définition d'utilisateur actif :

; (insérer un supplément au besoin)

Terme(s) du contrat de licence :

; (insérer un supplément au besoin)

[les soumissionnaires doivent ajouter ou supprimer des lignes si nécessaire]

FORMULAIRE 6: Formulaire d'autorisation de l'éditeur du logiciel

Formulaire 6

Formulaire d'autorisation de l'éditeur du logiciel

(à utiliser lorsque le soumissionnaire n'est pas l'éditeur du logiciel)

Ceci confirme que l'éditeur de logiciels identifié ci-dessous a autorisé le soumissionnaire nommé ci-dessous à concéder une licence pour ses produits logiciels propriétaires, y compris :

- Les accords de niveau de service du produit ;
- Définition de l'utilisateur actif,
- Terme(s) du contrat de licence,

dans le cadre de tout contrat résultant de l'appel d'offres identifié ci-dessous.

L'éditeur de logiciels reconnaît qu'aucune condition de type "shrink-wrap", "click-wrap" ou autre ne s'appliquera, et que le contrat résultant de l'appel d'offres (tel que modifié de temps à autre par les parties) émis à la suite de l'appel d'offres, représentera l'intégralité de l'accord, y compris en ce qui concerne la licence des produits logiciels de l'éditeur de logiciels énumérés ci-dessous.

L'éditeur de logiciels reconnaît en outre que, si la méthode de livraison (telle que le téléchargement) exige qu'un utilisateur " clique " ou reconnaisse d'une autre manière l'application de conditions non incluses dans l'appel d'offres subséquent, ces conditions ne s'appliquent pas à l'utilisation par le Canada des produits logiciels de l'éditeur de logiciels énumérés ci-dessous, même si l'utilisateur clique sur " J'accepte " ou signale d'une autre manière qu'il est d'accord avec les conditions additionnelles.

Cette autorisation s'applique aux produits logiciels suivants:

et les accords de niveau de service (par exemple la disponibilité des services) :

_____; (insérer des ICP supplémentaires si nécessaire)

Définition d'utilisateur actif :

; (insérer un supplément au besoin)

Terme(s) du contrat de licence :

; (insérer un supplément au besoin)

[les soumissionnaires doivent ajouter ou supprimer des lignes si nécessaire]

Nom de l'éditeur du logiciel (EL)

Signature du signataire autorisé du EL

Nom en caractères d'imprimerie du signataire autorisé du EL

Titre en caractères d'imprimerie du signataire autorisé du EL _____

Adresse du signataire autorisé du EL _____

Numéro de téléphone du signataire autorisé du EL _____

Numéro de télécopie du signataire autorisé du EL _____

Date de signature _____

Numéro de l'appel d'offres

P2P 105809/B

Nom du soumissionnaire _____

FORMULAIRE 7

ATTESTATION - PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

Je, le soumissionnaire, en soumettant les présents renseignements à l'autorité contractante, certifie que les renseignements fournis sont véridiques à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification en tout temps. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou déclarera un entrepreneur en défaut, si une attestation s'avère fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le fait de ne pas se conformer à une telle demande du Canada rendra également l'offre irrecevable ou constituera un manquement aux termes du contrat.

Pour de plus amples informations sur le Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, veuillez consulter le site [web de RHDCC-Travail](#).

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

Remplir A et B.

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

- () A1. Le soumissionnaire certifie qu'il n'a pas de main-d'œuvre au Canada.
- () A2. Le soumissionnaire certifie être un employeur du secteur public.
- () A3. Le soumissionnaire certifie être [un employeur sous réglementation fédérale](#) soumis à la [loi sur l'équité en matière d'emploi](#).
- () A4. Le soumissionnaire certifie avoir un effectif combiné au Canada de moins de 100 employés (l'effectif combiné comprend : les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent uniquement ceux qui ont travaillé 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).
- A5. Le soumissionnaire dispose d'une main-d'œuvre combinée au Canada de 100 employés ou plus ; et
- () A5.1. Le soumissionnaire certifie qu'il dispose déjà d'un [Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi \(AIEE\)](#) valide et en vigueur avec RHDCC-Travail. étudiants].

OU

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

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

- () B1. Le soumissionnaire n'est pas une entreprise commune.

OU

- () B2. Le soumissionnaire est une entreprise commune et chaque membre de l'entreprise commune doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation dûment remplie. (Voir la section sur les entreprises communes des instructions standard).

FORMULAIRE 8 : Certification du sous-traitant du plan de participation autochtone - COAS

1. Plan de participation autochtone - Certification des sous-traitants

- a) L'entreprise autochtone sous-traitée pour fournir des biens et/ou des services à l'entrepreneur selon les exigences SCAO certifie qu'elle répond à la définition d'une entreprise autochtone conformément à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée "Exigences relatives au programme de marchés réservés aux entreprises autochtones".
- b) L'entreprise autochtone, agissant en tant que sous-traitant, certifie qu'elle satisfait et continuera à satisfaire, pendant toute la durée du contrat de sous-traitance avec le contractant, aux exigences décrites au paragraphe a) ci-dessus.
- c) L'entreprise autochtone agissant en tant que sous-traitant doit cocher la case applicable ci-dessous :
- () Le sous-traitant est une entreprise autochtone qui est une entreprise individuelle, une bande (au sens de la *loi sur les Indiens*), une société à responsabilité limitée, une coopérative, une société de personnes ou une organisation à but non lucratif dans laquelle des personnes autochtones détiennent au moins 51 % des parts et du contrôle.
- OU**
- () Le sous-traitant est soit une coentreprise composée d'au moins deux entreprises autochtones, soit une coentreprise entre une entreprise autochtone et une entreprise non autochtone, à condition que l'entreprise autochtone détienne au moins 51 % de la propriété et du contrôle de la coentreprise.
- d) L'entreprise autochtone agissant en tant que sous-traitant doit, à la demande du Canada, fournir toutes les informations et preuves à l'appui de cette certification. Elle doit veiller à ce que ces preuves puissent être vérifiées pendant les heures normales de bureau par un représentant du Canada, qui pourra en faire des copies et en tirer des extraits. L'entreprise autochtone agissant en tant que sous-traitant doit fournir toutes les installations raisonnablement nécessaires pour les audits.
- e) L'entreprise autochtone agissant en tant que sous-traitant certifie que les informations contenues dans le présent document sont exactes et complètes.

Date

Signature

Nom
l'entreprise)

Titre (représentant dûment autorisé de

Nom légal de l'entreprise

FORMULAIRE 9 : Plan de participation autochtone - Certification de l'organisation ou du programme partenaire – SCAO

1. Plan de participation autochtone - Certification de l'organisation ou du programme partenaire

- a) L'entreprise autochtone partenaire qui reçoit des contributions au titre des avantages indirects de la part de l'entrepreneur selon les exigences SCAO certifie qu'elle répond à la définition d'une entreprise autochtone conformément à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée "Exigences relatives au programme de marchés réservés aux entreprises autochtones".
- b) L'entreprise autochtone partenaire certifie qu'elle satisfait et continuera de satisfaire, pendant toute la durée du partenariat avec le contractant, aux exigences décrites au paragraphe a) ci-dessus.
- c) L'entreprise autochtone partenaire doit, à la demande du Canada, fournir toutes les informations et preuves à l'appui de cette certification. Elle doit veiller à ce que ces preuves soient disponibles pour vérification pendant les heures normales de bureau par un représentant du Canada, qui pourra en faire des copies et en tirer des extraits. L'organisation ou le programme autochtone partenaire doit également fournir toutes les installations raisonnablement nécessaires pour les audits.
- d) L'entreprise autochtone partenaire certifie que les informations contenues dans le présent document sont exactes et complètes.

Date d'entrée en vigueur

Signature

Nom

Titre (représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Nom légal de l'entreprise

2. Plan de participation autochtone - Attestation de l'employé (le cas échéant)

- a) Je certifie que je suis une personne autochtone, telle que définie à l'annexe 9.4 du Guide des approvisionnements, intitulée "Exigences relatives au programme de marchés réservés aux entreprises autochtones".
- b) Je certifie que je suis un employé à temps plein de _____ (insérer le nom du contractant).
- c) Sur demande, j'accepte de fournir toutes les informations et preuves à l'appui de cette certification.

Nom de l'employé en caractères d'imprimerie

Signature de l'employé

Date

Formulaire 10 - PPA - Engagement en matière de bénéfices directs et indirects (tableau A)

Le PPA est facultatif. Les soumissionnaires qui choisissent de soumettre un PPA doivent remplir le tableau PPA ci-dessous et le soumettre avec leur offre. Les soumissionnaires doivent utiliser ce formulaire pour déclarer leur valeur transactionnelle PPA pendant la période du contrat.

Plan de participation autochtone (PPA) - Tableau A	
	<p>Engagements (cellules blanches) :</p> <p>Engagement de bénéfice direct et Engagement de bénéfice indirect : Doit être exprimé en pourcentage annuel du pourcentage minimum de participation autochtone par rapport à la valeur totale du contrat.</p> <p>Remarque : le pourcentage de la valeur de transaction du PPA doit être le même pour chaque année contractuelle.</p>
Catégories de participation autochtone	Chaque année contractuelle (y compris toute période d'option exercée)
(a) Engagement en matière de bénéfice directs	_____ % de la valeur totale du contrat
(b) Engagement en matière de bénéfice indirect	_____ % de la valeur totale du contrat
<p>TOTAL :</p> <p>Valeur de la transaction PPA</p> <p>Note : Un minimum de 60 % de la valeur de transaction du PPA par année contractuelle doit provenir des bénéfices directs.</p>	_____ % de la valeur totale du contrat

*** IMPORTANT** : Pour garantir l'équité et la transparence de cette procédure de mise en concurrence, le PPA **ne doit pas** inclure de valeurs monétaires. Les **valeurs monétaires ne doivent apparaître que dans l'offre financière**. Si un espace où un engagement doit être indiqué dans le PPA n'a pas été rempli (cellule blanche), l'engagement sera considéré comme nul.

FORMULAIRE 11 - ANCIEN FONCTIONNAIRE - ATTESTATION DE SOUSSION

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

Définitions

Aux fins de la présente clause,

"formule de réduction de la redevance" : la formule appliquée pour déterminer la redevance maximale payable pendant la période de réduction de la redevance d'un an lorsque l'adjudicataire est un ancien fonctionnaire bénéficiant d'une pension versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique \(justice.gc.ca\)](#).

L'expression "ancien fonctionnaire" désigne tout ancien membre d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques \(justice.gc.ca\)](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu ;
- b. une personne qui s'est constituée en société ;
- c. une société de personnes composée d'anciens fonctionnaires ; ou
- d. une entreprise individuelle ou une entité dans laquelle la personne concernée détient une participation majoritaire ou de contrôle.

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

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

Ancien fonctionnaire titulaire d'une pension

Conformément aux définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui perçoit une pension ? **Oui () Non ()**

Dans l'affirmative, le soumissionnaire doit fournir les informations suivantes pour tous les fonctionnaires fédéraux qui perçoivent une pension, le cas échéant :

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

En fournissant ces informations, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en ce qui concerne le fait d'être un ancien fonctionnaire percevant une pension, soit signalé sur les sites Web des ministères dans le cadre des rapports de divulgation proactive publiés conformément à l' [Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).

Un contrat attribué à un ancien fonctionnaire qui a pris sa retraite depuis moins d'un an et qui perçoit une pension telle que définie ci-dessus est soumis à la formule de réduction des honoraires, comme l'exige la politique du Conseil du Trésor.

Directive sur l'adaptation des forces de travail

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux dispositions de la directive sur le réaménagement des effectifs ?
Oui () Non ()

Dans ce cas, le soumissionnaire doit fournir les informations suivantes :

- a. nom de l'ancien fonctionnaire ;
- b. les conditions de l'incitation au paiement forfaitaire ;
- c. la date de cessation d'emploi ;
- d. le montant de l'indemnité forfaitaire ;
- e. le taux de rémunération sur lequel est basée l'indemnité forfaitaire ;
- f. la période de versement de l'indemnité forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines ;
- g. le nombre et le montant (honoraires) des autres contrats soumis aux restrictions d'un programme d'adaptation de la main-d'œuvre.

Pour tous les contrats attribués pendant la période de paiement forfaitaire, le montant total des honoraires pouvant être versés à un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 dollars, taxes applicables incluses.