



**Government Contact Centre
Services (GCCS) Stream 2:
Contact Centre as a Service
(CCaaS)**

Supply Arrangement (SA)



Purchasing Office / Bureau des achats:
Enterprise IT Procurement
400 Cooper St, Ottawa, ON K2P 2N1

**SUPPLY ARRANGEMENT –
ARRANGEMENT EN MATIÈRE
D'APPROVISIONNEMENT**

Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services Canada, hereby authorizes the identified Users listed herein to make contracts against this Supply Arrangement.

Le Canada, représenté par le ministre des Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada, autorise par la présente, les utilisateurs identifiés énumérés ci-après, à passer des contrats découlant de cet arrangement en matière d'approvisionnement.

The Vendor/Firm hereby accepts/acknowledges this supply arrangement.
Le fournisseur/entrepreneur accepte le présent arrangement en matière d'approvisionnement/en accuse réception

Signature _____ Date _____
Name, title of person authorized to sign (type or print)
Nom et titre du signataire autorisé (taper ou imprimer)

Vendor / Firm Name and address
Raison sociale et adresse du fournisseur / de l'entrepreneur

PBN / NEA:

Title / Sujet
Government Contact Centre Services (GCCS) – Stream 2: Contact Centre as a Service (CCaaS) Supply Arrangement (SA)

Supply Arrangement No. / Numéro de l'arrangement

Amendment No. / Numéro modif.

RFSA No. / Numéro de la DAMA
BPM010227/D

Date

Requisition No. / Numéro de la réquisition
R000067218

F.O.B.- F.A.B.
Destination

Financial Code (s) / Code (s) financier (s)
Not Applicable - Details will be provided at the time of bid solicitation.

GST / HST TPS / TVH
See Herein - Voir ci-inclus

Duty / Droits
Herein - Voir ci-inclus

Destination - of Goods, Services, and Construction:
Destination - des biens, services et construction:
Not Applicable - Details will be provided at the time of bid solicitation.

Invoices:
Not Applicable - Details will be provided at the time of bid solicitation.

Address Inquiries to / Adresser toutes questions à:
James Graves
Telephone / Téléphone 613-668-9563 **Fax No / Numéro de télécopieur** Not Applicable

For the Minister / Pour le Ministre

TABLE OF CONTENTS

1.	REQUIREMENT.....	4
2.	CLIENTS.....	4
3.	REORGANIZATION OF SSC OR A CLIENT.....	4
4.	NATURE OF THE SUPPLY ARRANGEMENT.....	4
5.	EVOLUTION OF SERVICES.....	5
6.	DEFINED TERMS.....	5
7.	STANDARD CLAUSES AND CONDITIONS OF THE SA.....	5
8.	BRANDING.....	6
9.	APPLICABLE LAWS.....	6
10.	SECURITY REQUIREMENT FOR SUPPLIERS.....	6
11.	COMPREHENSIVE LAND CLAIMS AGREEMENTS (CLCAs).....	7
12.	POLICY ON GREEN PROCUREMENT.....	7
13.	SSC'S ROLE IN PROMOTING ACCESSIBILITY.....	7
14.	ACCESSIBILITY EVALUATION.....	8
15.	COMMUNICATIONS APPROVAL.....	8
16.	PROACTIVE DISCLOSURE OF CONTRACTS WITH FORMER PUBLIC SERVANT.....	8
17.	AUTHORITIES.....	8
18.	SUPPLY ARRANGEMENT PERIOD.....	9
19.	PRIORITY OF DOCUMENTS FOR THE SUPPLY ARRANGEMENT.....	9
20.	AWARD OF SUPPLY ARRANGEMENTS.....	10
21.	SUPPLY ARRANGEMENT REFRESH PROCESS.....	10
22.	WITHDRAWAL FROM SUPPLY ARRANGEMENT.....	11
23.	MODIFICATIONS.....	11
25.	ON-GOING SA QUALIFICATION REQUIREMENTS:.....	13
25.	BID SOLICITATIONS AND RESULTING CONTRACTS.....	14
26.	PROCESS FOR ISSUING BID SOLICITATIONS AND AWARDING CONTRACTS:.....	14
27.	SUBCONTRACTING.....	15
28.	CHANGE OF CONTROL.....	16
29.	REPRESENTATIONS AND WARRANTIES.....	18

List of Annexes, Appendices and Attachments:

- Annex A – Statement of Work (SOW)
- Annex B – Service Catalogue (per requirement)
- Annex C – Resulting Contract Clauses
- Annex D – SCSJ Submission Form
- Annex E – Security Requirements Check List (SRCL)
- Appendix A-1 – SOW Definitions
- Appendix E-1 – Security Classification Guide
- Attachment 1.0 – SSC Standard Instructions for Procurement Documents



1. Requirement

- 1.1. _____ (“**Supplier**”) agrees to perform the Work described in the **Statement of Work (Annex A)** and to stand ready to supply Clients with CCaaS described in any Contract issued by Canada, in accordance with this Supply Arrangement (“**SA**”).
- 1.2. Canada's liability is limited to that which arises from Contracts against the SA made within the Supply Arrangement (SA) Period and resulting Contract Period.
- 1.3. The SA cannot be assigned or transferred in whole or in part. However, the Supply Arrangement Authority may agree to issue a substitute SA where:
 - a) A request to the SA Authority to issue a substitute SA is made by the original SA Holder; and;
 - b) The proposed substitute SA is for the same goods and services, on the same terms and conditions, and at the same prices as the SA submitted by the original SA Holder
 - c) A substitute SA request should be submitted to the SA Authority at least 30 days prior to its requested effective date. Should SSC decline the substitute SA request, the SA Holder will be able to either withdraw their SA or continue to be the legal SA Holder.
- 1.4. The SA may be set aside by Canada at any time.

2. Clients

The SA(s) will be used by Canada to provide CCaaS to its “**Clients**”, which include SSC itself, those government institutions for whom SSC’s services are mandatory at any point during the resulting SA Period, and those other organizations for whom SSC’s services are optional at any point during the SA Period and that choose to use those services from time to time. This requirement solicitation does not preclude Canada from using another method of supply for entities of the Government of Canada with the same or similar needs. For the purposes of billing, the Client “SSC” refers to SSC themselves as a department, and all departments who are deemed as mandatory, and signified as mandatory partners in the legend at http://service.ssc-spc.gc.ca/en/policies_processes/pin-2016-01/appendix-a.

3. Reorganization of SSC or a Client

The Supplier's obligation to perform the Work from a Contract resulting for a Contract will not be affected by (and no additional fees will be payable as a result of) the renaming, reorganization, reconfiguration, or restructuring of SSC or any Client. The reorganization, reconfiguration and restructuring of SSC or a Client includes the privatization, merger with another entity, or its dissolution, where that dissolution is followed by the creation of another entity or entities with mandates similar to the original entity. In connection with any form of reorganization, Canada may designate another department or government body as a Supply Arrangement Authority (SAA) or Technical Authority, as required to reflect the new roles and responsibilities associated with the reorganization.

4. Nature of the Supply Arrangement

The SA sets out the Work that must be performed by each Supplier during the SA Period and for individual Contracts issued during the SA Period each of which will form a separate enforceable Contract between Her Majesty and the applicable Supplier.



5. Evolution of Services

- 5.1. In light of the fact that technology and business models evolve quickly in the Contact Centre as a Service market, the Supplier acknowledges that Canada's intention is to offer robust, comprehensive, and up-to-date services to its users throughout the Supply Arrangement Period.
- 5.2. The Supplier agrees to offer all improvements to Services it is offering to any other customer as part of its standard services, at no additional charge to Canada. For improvements to Services that the Supplier is not offering to its other customers as part of its standard services, the parties may agree to add these improvements negotiated on a case-by-case basis and, if successfully concluded, will be documented by a formal Contract Amendment issued by the Contracting Authority. Where the Basis of Payment, of a Resulting Contract is affected by any negotiated changes to the Service, Canada may require the Supplier to substantiate the proposed pricing.
- 5.3. The Supplier is responsible for all enhancements, expansions, and upgrades that are necessary to Services during the term of the SA Period to accommodate any increase in the usage and capacity of Services by Canada.
- 5.4. The Supplier agrees to advise the Technical Authority of all technological (including without limitation technological enhancement, augmentation or replacement) administrative and commercial improvements that affect Services and, on Canada's request, implement improvements recommendations for all processes and procedures.
- 5.5. Service Catalogue Items can be added to the Service Catalogue under each Resulting Contract, for new Service features and functionality. The price of these Service Catalogue updates will be negotiated on a case-by-case basis (as set out in the Article entitled "Basis of Payment") and will be reflected in a Contract Amendment.
- 5.6. Whether or not to accept or reject a proposed improvement is entirely within the discretion of Canada. If Canada does not agree to a proposed improvement, the Supplier must continue to deliver the original Service(s) as and when requested by Canada. If accepted, any improvement to the Services will be documented for the administrative purposes of Canada by a Contract Amendment adding the improvement to the Service Catalogue Item available for purchase or by revising the terms and conditions to reflect an enhancement to an existing Service Catalogue Item.

6. Defined Terms

Words and expressions defined in the General Conditions or Supplemental General Conditions and used in the SA have the meanings given to them in the General Conditions or Supplemental General Conditions. **Appendix A-1 - SOW Definitions** includes further defined terms that apply to this SA.

7. Standard Clauses and Conditions of the SA

All clauses and conditions identified in the SA and resulting contract(s) by number, date and title are set out in the Standard Acquisition Clauses and Conditions Manual (<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>) issued by Public Works and Government Services Canada.

- 7.1. **2020 (2020-07-01) General Conditions – Supply Arrangement – Goods or Services**, apply to and form part of the SA.



8. Branding

- 8.1. Canada will develop the brand for the SA, which may consist of a name, sign, symbol, slogan or anything that can be used to identify and distinguish the SA.
- 8.2. The Supplier must implement the SA brand as specified by Canada, including by putting the brand identification on:
 - a) documentation;
 - b) reports;
 - c) portal landing pages;
 - d) web pages; and
 - e) Web-based Graphical User Interfaces (GUIs).
- 8.3. The Supplier must not use its brand with the exception of any brands or logos from commercial-off-the-shelf products in use by the Supplier where the Supplier is unable to remove the brand or logo.
- 8.4. Canada will retain all rights to the SA brand during the Contract Period and after termination of the SA Period. The Supplier will transfer to Canada or its designates all SA branding collateral (specific to GC) established for providing CCaaS under this SA, at least 30 calendar days prior to expiration or termination of the Contract (or a later date agreed to by the Supply Arrangement Authority (SAA) in writing) at no cost to Canada.

9. Applicable Laws

The SA must be interpreted and governed, and the relations between the parties determined, by the laws in force in Ontario, and any disputes will be resolved through the Courts in the Province of Ontario or the Federal Courts of Canada.

10. Security Requirement for Suppliers

The following security requirements (SRCL and related clauses provided) apply and form part of the SA:

- a) The Supplier must, at all times during the performance of the Contract/Supply Arrangement Requirement, hold a valid Facility Security Clearance at the level of **SECRET**, with approved Document Safeguarding at the level of **PROTECTED B**, issued by the Contract Security Program (CSP), Public Works and Government Services Canada (PWGSC).
- b) The Supplier personnel requiring access to PROTECTED information, assets or sensitive site(s) must EACH hold a valid personnel security screening at the level of **SECRET** or **RELIABILITY**, as required, granted or approved by the CSP, PWGSC.
- c) The Supplier **MUST NOT** utilize its Information Technology systems to electronically process, produce or store any sensitive PROTECTED information until the CSP, PWGSC has issued written approval. After approval has been granted, these tasks may be performed at the level of **PROTECTED B**.
- d) Subcontracts which contain security requirements are **NOT** to be awarded without the prior written permission of the CSP, PWGSC.
- e) The Supplier must comply with the provisions of the:



- a) Security Requirements Check List and security guide (if applicable), attached at **Annex E**;
- b) Contract Security Manual (Latest Edition).

11. Comprehensive Land Claims Agreements (CLCAs)

- 11.1. The objective of CLCAs is to generate socio-economic benefits for Aboriginal people in specific land claim agreement areas. For example, this could include but is not limited to sub-contracting and/or training Aboriginal firms.
- 11.2. The SA is for the delivery of the requirement detailed in the SA to the Identified Users across Canada, that may include areas subject to Comprehensive Land Claims Agreements (CLCAs). Canada will consider contracting obligations that exist in the CLCAs across Canada in individual Requests for requirements issued against the SA as applicable. CLCA applicability to support deliverable requirement(s) will be determined at that stage.

12. Policy on Green Procurement

- 12.1. In accordance with Canada's Policy on Green Procurement, issued in April 2006, directing federal departments and agencies to take the necessary steps to incorporate environmental considerations into the procurement process (see the Policy on Green Procurement: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32573>), and to assist Canada in reaching its objectives pertaining to this policy, Suppliers will submit electronic bids through the Procure to Pay (P2P) system.
- 12.2. As the intention is for Policy on Green Procurement implementation in Canada's procurement contracts to take place progressively, Suppliers should anticipate that, over time, green procurement requirements in Canada's procurement contracts will evolve and may become more demanding.

13. SSC's Role in Promoting Accessibility

- 13.1. The Accessible Canada Act (Bill C-81) is intended to enhance the full and equal participation of all persons, especially persons with disabilities, in society. This is to be achieved through the progressive realization, within the purview of matters coming within the legislative authority of Parliament, of a Canada without barriers, particularly by the identification, removal and prevention of barriers.
- 13.2. SSC has a role in implementing the Government of Canada's vision for a more accessible Canada because SSC provides the information technology infrastructure that supports the delivery of digital services to Canadians. This means that SSC is engaged in the procurement of goods and services and in supporting the delivery of programs and services by other government departments, both of which are areas covered by the Accessible Canada Act. SSC's goal is for its information technology infrastructure to be more accessible to and more usable by the broadest range of government officials and Canadians who use it, including those with disabilities.
- 13.3. SSC is committed to providing leadership to procure accessible ICT goods and services and supporting the goal of inclusive by design, accessible by default. As the intention is for this initiative to take place progressively, Suppliers should anticipate that, over time, the accessibility requirements in Canada's procurement contracts will evolve and may become more demanding. This may include mandatory/rated requirements on accessibility standards which are adopted from the latest version of EN 301 549 Harmonised European Standard Accessibility Requirements for ICT Products and Services, including the latest version of WCAG.



14. Accessibility Evaluation

- a) The evaluation team may independently evaluate the accessibility of the proposed solution against EN 301 549 standards, including the latest version of WCAG to be provided in future RFQ/RFPs issued under the anticipated resulting SA(s).
- b) During applicable subsequent RFP/RFQ evaluations, the Supplier must provide systems access to end user facing views with instructions for testing purposes.

15. Communications Approval

Except for information that the Supplier is required to make available under securities legislation or regulations, the Supplier must obtain the SAA’s approval prior to releasing any public statement related to the SA. At the SAA’s request, the Supplier must provide a draft of the announcement for review and approval.

16. Proactive Disclosure of Contracts with Former Public Servant

By providing information on its status, with respect to being a former public servant in receipt of a *Public Service Superannuation Act* (PSSA) pension, the Supplier has agreed that this information will be reported on departmental websites as part of the published proactive disclosure reports, in accordance with Contracting Policy Notice: 2012-2 of the Treasury Board Secretariat of Canada.

17. Authorities

17.1. Supply Arrangement Authority

Name	James Graves
Title	Procurement Team Leader
Organization	Shared Services Canada
Directorate	Enterprise IT Procurement (EITP)
Address	400 Cooper St, Ottawa, ON K2P 2N1
Telephone	613-668-9563
Email	james.graves2@canada.ca

The Supply Arrangement Authority (SAA) is responsible for the management of the SA and any changes to it must be authorized in writing by the SAA. The Supplier must not perform work in excess of or outside the scope of the SA based on verbal or written requests or instructions from anybody other than the SAA.

17.2. Technical Authority

Name	Stephanie Katz
Title	Manager, Contact Centre Services
Organization	Shared Services Canada
Directorate	Digital Services Branch
Telephone	613-296-7988



Email	stephanie.katz@canada.ca
-------	--

The Technical Authority (TA) is responsible for all matters concerning the technical content of the Work under the SA and under each Task Authorization. Technical matters may be discussed with the TA; however, the TA has no authority to authorize changes to the scope of the Work. Changes to the scope of the Work can only be made through a contract amendment issued by the SAA.

17.3. Supplier’s Representative

Name	
Title	
Organization	
Address	
Telephone	
Email	

18. Supply Arrangement Period

The “**Supply Arrangement Period**” is the entire period of time during which the Supplier is obliged to perform Work under the SA, which begins on the date that Canada awards the SA with no fixed expiry date (i.e. to be used as long as SSC considers it useful to do so). Each resulting Contract issued pursuant to the SA(s) will represent a stand-alone Contract with its own term and expiry date (Contract Period).

19. Priority of Documents for the Supply Arrangement

19.1. If there is a discrepancy between the wording of any documents that appear on the following list, the wording of the document that first appears on the list has priority over the wording of any document that appears later on the list:

- a) The articles of the SA, including any Annexes, Attachments and Forms;
- b) These Articles of Agreement, including any individual SACC clauses incorporated by reference in these Articles of Agreement;
- c) **2020 (2020-07-01) – General Conditions – Supply Arrangement – Goods and Services;**
- d) **Annex A – Statement of Work (SOW)**
- e) **Annex B – Service Catalogue**
- f) **Annex C – Resulting Contract Clauses**
- g) **Annex D – SCSI Submission Form**
- h) **Annex E – Security Requirements Check List (SRCL)**
- i) **Appendix A-1 – SOW Definitions**
- j) **Appendix E-1 – SRCL Guide**
- k) **Attachment 1.0 - SSC Standard Instructions for Procurement Documents**



- l) Any resulting Contract against this SA, including any Annexes, Attachments and Forms;
- m) The Supplier's RFSA response to P2P Solicitation BPM 010227/D, dated _____.

20. Award of Supply Arrangements

20.1. The Supplier acknowledges that SAs have been entered into by Canada for the provision of CCaaS pursuant to the RFSA to the following list of Suppliers (in alphabetically order):

- a) SA 1 with **Avaya Canada Corp** ("Supplier 1");
- b) SA 2 with **Bell Canada** ("Supplier 2");
- c) SA 3 with **Five9 Inc** ("Supplier 3");
- d) SA 4 with **Genesys Cloud Corp** ("Supplier 4");
- e) SA 5 with **TTEC Canada Solutions Inc** ("Supplier 5");
- f) SA 6 with **Zayo Canada Inc** ("Supplier 6");

20.2. The Supplier acknowledges that the SA has been awarded as a result of a competitive process.

20.3. The SA sets out the Work that must be performed by the Supplier during the SA Period and the Contract Period for individual Contract issued during the SA Period.

20.4. Under the framework of this series of SAs, Canada will issue individual Contracts, each of which will form a separate enforceable contract between Canada and the applicable Supplier.

21. Supply Arrangement Refresh Process

21.1. If Canada determines, at its own discretion, that the number of Suppliers has proven to be insufficient to yield competitive pricing or a full range of services, Canada may invite potential suppliers to participate in a renewed RFSA. The qualification requirements will be no less rigorous than those applied in the RFSA that resulted in the award of this SA, and the contract terms of the SA will be compatible with this SA, as amended up to the time when Canada exercises its discretion.

21.2. Canada intends to invite potential new suppliers to participate in an RFSA refresh on an annual basis through an open tendering process posted on Buy&Sell.

21.3. Existing qualified Suppliers, who have been issued a SA, will not be required to submit a response to an RFSA refresh.

21.4. The qualification requirements will be no less rigorous than those applied in the RFSA that resulted in the award of this SA, and the terms of the SA will be compatible with this SA, as amended up to the time when Canada exercises its discretion.

21.5. If Canada determines, at its own discretion, that the number of Suppliers has proven to be insufficient to yield competitive pricing or a full range of services for CCaaS Requirements, Canada may initiate the RFSA refresh more frequently at any time during the SA Period to facilitate competition, better value for Canada and/or for the replacement of any issued SAs in case of termination, etc.



22. Withdrawal from Supply Arrangement

In the event that the Supplier wishes to withdraw from the SA after the authority to issue requirements under the SA has been given, the Supplier must provide no less than 30 days' written notice to the SAA. The 30 days' period will start upon receipt of the notification by the SAA and the withdrawal will be effective at the expiry of that period. The Supplier must fulfill any and all requirements which are made before the expiry of that period.

23. Modifications

23.1. From time to time, Canada may modify the conditions of the Supply Arrangement. Canada will advise all suppliers of any proposed modification to the supply arrangement and will provide suppliers with an opportunity to either withdraw or confirm their consent to the modification. The Supplier may withdraw if it no longer wishes to be considered for future contracts as a result of the modification. If the Supplier does not withdraw, the Supplier must confirm its consent to the modification and confirm that it meets any qualification requirement that may be affected by the modification. The Supplier must provide any information or evidence the Supply Arrangement Authority may require to verify that the Supplier continues to be a qualified supplier.

23.2. Canada may also, from time to time, update the conditions of the bid solicitation and resulting contract clauses included in the Supply Arrangement. Canada will then publish the updates no less than 10 working days before including them in any individual bid solicitation. Canada may also modify the requirement described in the Supply Arrangement or, if the Supply Arrangement includes categories, modify the requirements associated with categories. If Canada adds a new category, the Supplier may submit an application to qualify for that category. Upon successful qualification, that category will simply be added to the Supplier's existing Supply Arrangement. In the event of a modification to the requirement, the Supplier may either be required to qualify in respect to the modification only or to submit another arrangement, depending on the extent of the modification.

23.3. Modifications will not affect contracts that are already in place before the date of the modification.

24. Supplier Performance under the Supply Arrangement

- a) During the SA Period, the SAA will monitor the Supplier's performance against the requirements specified in any resulting Contract for Requirements.
- b) Canada may, at any time and at its discretion, suspend this SA subject to the SA Suspension Remediation Process, during which time the Supplier will not be issued Requirements. Canada may do so for a period to be specified by Canada in the various circumstances as described, including but not limited to those set out below:
 - a) The Supplier has failed to fulfill any SLT for any Contract;
 - b) One or more of the Supplier's Contract(s) have been terminated for default;
 - c) The Supplier has been inactive (ex. has not responded to RFPs or quote requests) for a period of 6 continuous months;
 - d) The Supplier has otherwise breached any of the specific terms and conditions detailed in this SA or in an individual Contracts;
 - e) The Supplier has not submitted complete and accurate reports within the required time frames set out in the SOW of a Contract;



- f) The Supplier does not meet the on-going qualification requirements described in this SA;
- g) The Supplier has failed to provide any information required to be submitted to Canada pursuant to this SA;
- c) While Canada reserves the right to suspend the ability to issue Requirements to the Supplier for a longer period where the Supplier's performance warrants it or additional time is required to conduct an investigation regarding the performance issues, the length of suspension will typically be:
 - a) one month for the first suspension;
 - b) two months for the second suspension;
 - c) three months for the third suspension; and
 - d) Indefinitely for the fourth suspension, with re-instatement within the complete discretion of Canada.
- e) A suspension of any sort may also result in Canada awarding an SA to the 2nd ranked compliant responder for the proprietary solution represented by the suspended SA holder.

24.2. SA Suspension Remediation Process:

The Supplier must undertake remedial action prior to Canada exercising its discretionary right to suspend any SA:

- a) Canada will notify the Supplier in writing (e.g., email) that a SA failure has occurred. Canada will provide specific details regarding the failure.
- b) The Supplier must respond to Canada within 3 FGWDs with an action plan to resolve the failure for Canada's approval. The Supplier's action plan must demonstrate how the failure will be resolved within 20 FGWDs of the notification from Canada including Canada's time for review and approval of the action plan.
- c) Canada will provide a response to an action plan submitted by the Supplier (approved, rejected with disposition) within 2 FGWDs of receiving the action plan. Where Canada requires more time than the 2 FGWD review period, the time to resolve the failure will be increased by the additional FGWDs beyond the 2 FGWD review period.
- d) If the Supplier fails to deliver an action plan, or if in Canada's opinion the Supplier has failed to resolve the failure according to the approved action plan within the 20 FGWD period, Canada will have the right to suspend the SA and will do so at its own discretion, on a case by case basis.

24.3. Termination for Default of the Supply Arrangement:

In addition to the provisions of the General Conditions regarding the termination of the SA for default and any other provisions of this SA, the Parties agree that the following circumstances constitute a basis for termination for default with no further ability to cure:

- a) the Supplier has already been suspended three times and a basis for suspension arises a fourth time;
- b) the Supplier's inability, under the SA, to continue to provide Services as determined by Canada; or



- c) The revocation or expiry (without renewal) of the Supplier's security clearances required by this SA.

24.4. Default by the Supplier:

- a) If the Supplier is in default in carrying out any of its obligations under the SA, the SAA may, by giving written notice to the Supplier, set aside the SA. The set aside will take effect immediately or at the expiration of a cure period specified in the notice, if the Supplier has not cured the default to the satisfaction of the SAA within that cure period.
- b) If the Supplier becomes bankrupt or insolvent, or takes the benefit of any statute relating to bankrupt or insolvent debtors, or if a receiver is appointed under a debt instrument or a receiving order is made against the Supplier, or an order is made or a resolution passed for the winding-up of the Supplier, the SAA may, by giving written notice to the Supplier, immediately set aside the SA.

25. On-Going SA Qualification Requirements:

25.1. The Supplier must, throughout the SA Period and each Contract Period, provide CCaaS and is accountable for the end-to-end integration or customized build and integrity of all CCaaS that the Supplier provides.

25.2. Throughout the SA Period, the Supplier must continue to meet the following on-going qualification requirements:

- a) it continues to have the financial capability to perform the Work under this SA and any Contracts that may be issued;
- b) if the Supplier is a joint venture, the membership in the joint venture has not changed (if it has, the Supplier must request an assignment pursuant to the General Conditions);
- c) it continues to meet the certification requirements for the Federal Suppliers Program for Employment Equity.

25.3. The Supplier must provide any information requested by Canada with respect to whether it continues to meet the on-going qualification requirements within a reasonable period requested by Canada, not to exceed 10 FGWDs.



25. Bid Solicitations and Resulting Contracts

25.1. The Supplier understands that identified users are allowed under a Supply Arrangement to solicit bids and award contracts to pre-qualified suppliers only. Suppliers must be pre-qualified and issued a Supply Arrangement to meet the requirements of a bid solicitation and/or be awarded a contract under a Supply Arrangement. If the Supply Arrangement includes ceiling prices or rates, suppliers will be allowed to lower their prices or rates based on the actual requirement or statement of work described in the bid solicitation. For competitive requirements, bid solicitations will be issued in accordance with the process established in the Supply Arrangement. Bids will be evaluated and contracts will be awarded in accordance with the process described in each bid solicitation. Each contract awarded will be considered to be a separate binding contract established between the contracting department or agency and the Supplier.

25.2. The Supplier understands and agrees that:

- a) issuance of a supply arrangement to the Supplier does not oblige Canada to authorize or order all or any of the goods or services described in the Supply Arrangement or to spend any monies whatsoever;
- b) a contract will exist only if there is an authorized contract awarded under the Supply Arrangement and only for those goods, services, or both which are described in the contract;
- c) Canada's liability is limited to that which arises from contracts awarded under the Supply Arrangement;
- d) Canada has the right to procure the goods and services specified in the Supply Arrangement by means of any other contract, standing offer or contracting method;
- e) neither the Supply Arrangement nor any bid in response to a bid solicitation issued in accordance with it can be assigned or transferred in whole or in part. However, the Supply Arrangement Authority may agree to issue a substitute SA where:
 - a) A request to the SA Authority to issue a substitute SA is made by the original SA Holder; and;
 - b) The proposed substitute SA is for the same goods and services, on the same terms and conditions, and at the same prices as the SA submitted by the original SA Holder
 - c) A substitute SA request should be submitted to the SA Authority at least 30 days prior to its requested effective date. Should SSC decline the substitute SA request, the SA Holder will be able to either withdraw their SA or continue to be the legal SA Holder.

26. Process for Issuing Bid Solicitations and Awarding Contracts:

- a) **Bid Solicitations under the SA:**
For all requirements, Canada will issue a competitive Bid Solicitation to all SA Suppliers.



26.1. Bid Solicitations

- a. Bids will be solicited for specific requirements within the scope of the Supply Arrangement (SA) from Suppliers who have been issued a SA.
- b. The bid solicitation will be sent directly to Suppliers;
- c. Bid solicitations may be issued by Canada throughout the SA Period;
- d. Suppliers are typically required to respond to bid solicitations within a minimum of fifteen (15) FGWD, unless otherwise stipulated in the bid solicitation.
- e. For competed requirements, a copy of the standard procurement template(s) can be requested by suppliers from the Supply Arrangement Authority.
- f. **Note:** References to the templates in Requests for Supply Arrangements are provided as examples only. The latest versions of the template and terms and conditions will be used at time of bid solicitation.
- g. The bid solicitation will contain as a minimum the following:
 - i. security requirements (if applicable);
 - ii. a complete description of the Requirement;
 - iii. SSC Standard Instructions for Procurement Documents;
 - iv. bid preparation instructions;
 - v. instructions for the submission of bids (address for submission of bids, bid closing date and time);
 - vi. evaluation procedures and basis of selection;
 - vii. certifications; and
 - viii. conditions of the resulting contract.

27. Subcontracting

- a) Despite the General Conditions, none of the Work may be subcontracted (even to an affiliate of the Supplier) unless the Contracting Authority has first consented in writing. In order to seek the Contracting Authority's consent, the Supplier must provide the following information:
 - a) the name of the subcontractor;
 - b) the portion of the Work to be performed by the subcontractor;
 - c) the Designated Organization Screening or the Facility Security Clearance (FSC) level of the subcontractor;
 - d) the date of birth, the full name and the security clearance status of individuals employed by the subcontractor who will require access to Canada's facilities;



- e) completed sub-SRCL signed by the Supplier's Company Security Officer for CISC completion; and
 - f) any other information required by the Contracting Authority.
- b) This article applies to subcontractors retained directly by the Supplier, but does not apply to subcontractors retained by those subcontractors.
- c) For the purposes of this Article, a "subcontractor" does not include a Supplier who deals with the Supplier at arm's length whose only role is to provide telecommunications or other equipment or software that will be used by the Supplier to provide services, including if the equipment will be installed in the backbone or infrastructure of the Supplier.

28. Change of Control

- a) At any time during the SA Period, if requested by the SAA, the Supplier must provide to Canada:
 - b) an organization chart for the Supplier showing all related corporations and partnerships; for the purposes of this Sub-article, a corporation or partnership will be considered related to another entity if:
 - i. they are "related persons" or "affiliated persons" according to the Canada Income Tax Act;
 - ii. the entities have now or in the two years before the request for the information had a fiduciary relationship with one another (either as a result of an agency arrangement or any other form of fiduciary relationship); or
 - iii. the entities otherwise do not deal with one another at arm's length, or each of them does not deal at arm's length with the same third party.
 - a) a list of all the Supplier's shareholders. if the Supplier is a subsidiary, this information must be provided for each parent corporation or parent partnership, up to the ultimate owner; with respect to any publicly traded corporation, Canada anticipates that the circumstances in which it would require a complete list of shareholders would be unusual and that any request from Canada for a list of a publicly traded corporation's shareholders would normally be limited to a list of those shareholders who hold at least 1% of the voting shares;
 - b) a list of all the Supplier's directors and officers, together with each individual's home address, date of birth, birthplace and citizenship(s); if the Supplier is a subsidiary, this information must be provided for each parent corporation or parent partnership, up to the ultimate owner; and
 - c) any other information related to ownership and control that may be requested by Canada.
- c) If requested by the SAA, the Supplier must provide this information regarding its sub-contractors where that sub-contractor has a direct relationship with the Supplier as well. However, if a sub-contractor considers this information to be confidential, the Supplier may meet its obligation by having the sub-contractor submit the information directly to the SAA. Regardless of whether the information is submitted by the Supplier or a sub-contractor, Canada agrees to handle this information in accordance with Subsection 22(3) of General Conditions 2035 (General Conditions – Higher Complexity – Services), provided the information has been marked as either confidential or proprietary.
- d) The Supplier must notify the SAA in writing of:
 - e) any change of control in the Supplier itself;



- f) any change of control in any parent corporation or parent partnership of the Supplier, up to the ultimate owner; and
- g) any change of control in any sub-contractor performing any part of the Work where that sub-contractor has a direct relationship with the Supplier (including any change of control in any parent corporation or parent partnership of the sub-contractor, up to the ultimate owner).
- h) The Supplier must provide this notice by no later than 10 FGWDs after any change of control takes place (or, in the case of a sub-contractor, within 15 FGWDs after any change of control takes place). Where possible, Canada requests that the Supplier provide advance notice of any proposed change of control transaction.
- i) In this Article, a “change of control” includes but is not limited to a direct or indirect change in the effective control of the corporation or partnership, whether resulting from a sale, encumbrance, or other disposition of the shares (or any form of partnership units) by any other means. In the case of a joint venture Supplier or sub-contractor, this applies to a change of control of any of the joint venture’s corporate or partnership members. In the case of a Supplier or sub-contractor that is a partnership or limited partnership, this requirement also applies to any corporation or limited partnership that is a partner.
- j) If Canada determines in its sole discretion that a change of control affecting the Supplier (either in the Supplier itself or any of its parents, up to the ultimate owner) may be injurious to national security, Canada may terminate the Contract on a “no-fault” basis by providing notice to the Supplier within 90 calendar days of receiving the notice from the Supplier regarding the change of control. Canada will not be required to provide its reasons for terminating the Contract in relation to the change of control, if Canada determines in its discretion that the disclosure of those reasons could itself be injurious to national security.
- k) If Canada determines in its sole discretion that a change of control affecting a sub-contractor (either in the sub-contractor itself or any of its parents, up to the ultimate owner), whether that sub-contractor has a direct relationship with the Supplier or has been retained by a sub-contractor to the Supplier, may be injurious to national security, Canada will notify the Supplier in writing of its determination. Canada will not be required to provide the reasons for its determination, if Canada determines in its sole discretion that the disclosure of those reasons could itself be injurious to national security. The Supplier must, within 90 calendar days of receiving Canada’s determination, arrange for another sub-contractor, acceptable to Canada, to perform the portion of the Work being performed by the existing sub-contractor (or the Supplier must perform this portion of the Work itself). If the Supplier fails to do so within this time period, Canada will be entitled to remove the applicable Service Catalogue Item(s) or terminate the Contract on a “no-fault” basis by providing notice to the Supplier within 180 calendar days of receiving the original notice from the Supplier regarding the change of control.
- l) In this Article, termination on a “no-fault” basis means that neither party will be liable to the other in connection with the change of control or the resulting termination, and Canada will only be responsible for paying for those Services received up to the effective date of the termination.
- m) Compliance with Certifications
- n) The Supplier represents and warrants that it has the legal power and authority to enter into this SA.
- o) The continuous compliance with the certifications provided by the Supplier in its requirement and the ongoing cooperation in providing additional information are conditions of the SA. Certifications are subject to verification by Canada during the entire Supply Arrangement Period. If the Supplier does not comply with any certification, fails to provide the additional information, or if it is determined that any certification made by the Supplier in



its bid is untrue, whether made knowingly or unknowingly, Canada has the right, pursuant to the default provision of the SA, to terminate the SA for default.

29. Representations and Warranties

- 29.1. The Supplier made statements regarding its experience and expertise in its response to the RFSA issued by SSC under **BPM010227/C** that ultimately resulted in the award of the SA. The Supplier represents and warrants that all those statements are true and acknowledges that Canada relied on those statements in awarding the SA. The Supplier also represents and warrants that it has, and all its resources and sub-contractors that perform the Work have, and at all times during the Supply Arrangement Period they will have, the skills, qualifications, expertise and experience necessary to perform and manage the Work in accordance with the SA, and that the Supplier (and any resources or sub-contractors it uses) has previously performed similar services for other customers.
- 29.2. The Supplier represents and warrants that, in addition to meeting the requirements of this SA, it will provide the Services in a manner consistent with general industry standards reasonably applicable to the provision of such Services. To the extent that the delivery of Service does not perform in accordance with the Contract under normal use and circumstances, the Supplier agrees to make whatever adjustments are required for the Services to perform in accordance with the Contract within 20 FGWDs.
- 29.3. The Supplier represents and warrants that it has the legal power and authority to enter into this SA.



ANNEX A – STATEMENT OF WORK (SOW)

(Provided as a separate document)



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

ANNEX B – SERVICE CATALOGUE

(Provided as a separate document)



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

ANNEX C – RESULTING CONTRACT CLAUSES

(Provided as a separate document)



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

ANNEX D – SCSJ SUBMISSION FORM

(Provided as a separate document)



ANNEX E – SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)

(Provided as a separate document)



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

APPENDIX A-1 – SOW DEFINITIONS

(Provided as a separate document)



APPENDIX E-1 – SECURITY CLASSIFICATION GUIDE

(Provided as a separate document)



ATTACHMENT 1.0 - SSC STANDARD INSTRUCTIONS FOR PROCUREMENT DOCUMENTS

(Provided as a separate document)



Volet 2 des Services des centres de contact du gouvernement (GCCS) : Centre de contact en tant que service (CCaaS)

Arrangement en matière d'approvisionnement (AMA)



Bureau des achats / Purchasing Office :
Approvisionnement en TI d'entreprise
400, rue Cooper, Ottawa (Ontario) K2P 2N1

**ARRANGEMENT EN MATIÈRE
D'APPROVISIONNEMENT –
ARRANGEMENT EN MATIÈRE
D'APPROVISIONNEMENT**

Le Canada, représenté par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, autorise par la présente les utilisateurs identifiés énumérés dans le présent document à conclure des contrats en vertu du présent arrangement en matière d'approvisionnement.

Le Canada, représenté par le ministre des Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada, autorise par la présente, les utilisateurs identifiés énumérés ci-après, à passer des contrats découlant de cet arrangement en matière d'approvisionnement.

Par les présentes, le vendeur ou l'entreprise accepte ou reconnaît cet arrangement en matière d'approvisionnement.
Le fournisseur/entrepreneur accepte le présent arrangement en matière d'approvisionnement/en accuse réception

Signature _____ Date _____
Nom, titre de la personne autorisée à signer (type ou impression)
Nom et titre du signataire autorisé (taper ou imprimer)

**Vendor / Firm Name and address Raison sociale et
adresse du fournisseur / de l'entrepreneur**

PBN / NEA:

Titre / Sujet
Services du Centre de contact du gouvernement (GCCS) – Volet 2 : Centre de contact en tant que service (CCaaS) Arrangement en matière d'approvisionnement (AMA)

Numéro de l'arrangement en matière d'approvisionnement

Amendement No. / Numéro modif.

RFSa No. / Numéro de la DAMA
BPM010227/D

Date :

Réquisition No. / Numéro de la réquisition
R000067218

**F.O.B.-
F.A.B.Destination**

Code(s) financier(s) /(s) code(s) financier(s)

Sans objet - Les détails seront fournis au moment de la demande de soumissions.

TPS / TVH TPS / TVH
Voir ici - Voir ci-inclus

Droit / Droits
Ici - Voir ci-inclus

Destination - des biens, services et construction: Destination - des biens, services et construction:

Sans objet - Les détails seront fournis au moment de la demande de soumissions.

Factures :

Sans objet - Les détails seront fournis au moment de la demande de soumissions.

Adressez-vous à / Adresser toutes les questions à:
James Graves

Téléphone / Téléphone Fax No / Numéro de télécopieur 613-668-9563
Sans objet

For the Minister / Pour le Ministre

TABLE DES MATIÈRES

1.	EXIGENCE.....	4
2.	LES CLIENTS	4
3.	RÉORGANISATION DE SPC OU D'UN CLIENT	4
4.	NATURE DE L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT.....	5
5.	ÉVOLUTION DES SERVICES.....	5
6.	TERMES DÉFINIS	5
7.	CLAUSES TYPES ET CONDITIONS DE L'AMA	6
8.	IMAGE DE MARQUE	6
9.	LOIS APPLICABLES.....	6
10.	EXIGENCE DE SÉCURITÉ POUR LES FOURNISSEURS	6
11.	ENTENTES SUR LES REVENDICATIONS TERRITORIALES GLOBALES (CCACM).....	7
12.	POLITIQUE D'ACHATS ÉCOLOGIQUES.....	7
13.	RÔLE DE SPC DANS LA PROMOTION DE L'ACCESSIBILITÉ	7
14.	ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ.....	8
15.	APPROBATION DES COMMUNICATIONS	8
16.	DIVULGATION PROACTIVE DES CONTRATS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	8
17.	AUTHORITÉS	8
18.	PÉRIODE DE L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT.....	9
19.	PRIORITÉ DES DOCUMENTS POUR L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	10
20.	ATTRIBUTION DES ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	10
21.	PROCESSUS DE RAFFRAÎCHISSEMENT DE L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	11
22.	RETRAIT DE L'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	11
23.	MODIFICATIONS.....	11
25.	EXIGENCES DE QUALIFICATION SA EN COURS:	14
25.	APPELS D'OFFRES ET CONTRATS SUBSÉQUENTS	15
26.	PROCESSUS D'ÉMISSION DES APPELS D'OFFRES ET D'ATTRIBUTION DES CONTRATS :	15
27.	SOUS-TRAITANCE.....	16
28.	CHANGEMENT DE CONTRÔLE	17
29.	DÉCLARATIONS ET GARANTIES	19

Liste des annexes, appendices et pièces jointes :

Annexe A – Énoncé des travaux (ET)

Annexe B – Catalogue de services (par exigence)

Annexe C – Clauses contractuelles qui en découlent

Annexe D – Formulaire de soumission SCSi

Annexe E – Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS)

Annexe A-1 – Définitions des ER

Annexe E-1 – Guide de classification de sécurité

Pièce jointe 1.0 – Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement



1. Exigence

- 1.1. _____ (le « **fournisseur** ») accepte d'exécuter les travaux décrits dans **l'énoncé des travaux (Annex A)** et de se tenir prêt à fournir aux clients des CCaaS décrits dans tout contrat émis par le Canada, conformément à la présente entente en matière d'approvisionnement (« **AMA** »).
- 1.2. La responsabilité du Canada se limite à celle qui découle des contrats contre l'AMA conclus au cours de la période de l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) et de la période contractuelle qui en résulte.
- 1.3. L'AMA ne peut être cédée ou transférée en tout ou en partie. Toutefois, l'Autorité en matière d'arrangement en matière d'approvisionnement peut convenir d'émettre une SA de remplacement dans les cas suivants :
 - a) Une demande à l'autorité SA d'émettre une SA de remplacement est faite par le titulaire original de l'AMA; et;
 - b) L'AMA de remplacement proposée est pour les mêmes biens et services, aux mêmes modalités et conditions, et aux mêmes prix que l'AMA présentée par le titulaire de l'AMA d'origine
 - c) Une demande d'AMA de remplacement doit être soumise à l'autorité SA au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur demandée. Si SPC refuse la demande d'AMA de remplacement, le titulaire d'une SA pourra soit retirer son AMA, soit continuer d'être le titulaire légal de l'AMA.
- 1.4. L'AMA peut être annulée par le Canada en tout temps.

2. Les clients

Les SA seront utilisées par le Canada pour fournir le CCaaS à ses « **clients** », qui comprennent SPC lui-même, les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires à tout moment au cours de la période d'AMA qui en résulte, et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs à tout moment au cours de la période d'AMA et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre. Cette demande de soumissions n'empêche pas le Canada d'utiliser une autre méthode d'approvisionnement pour des entités du gouvernement du Canada ayant des besoins identiques ou similaires. Aux fins de la facturation, le client « SPC » fait référence à SPC lui-même en tant que ministère, et à tous les ministères qui sont jugés obligatoires et signifiés comme partenaires obligatoires dans la légende à http://service.ssc-spc.gc.ca/en/policies_processes/pin-2016-01/appendix-a.

3. Réorganisation de SPC ou d'un client

L'obligation du fournisseur d'exécuter les travaux d'un contrat résultant d'un contrat ne sera pas affectée par (et aucuns frais supplémentaires ne seront payables à la suite de) le changement de nom, la réorganisation, la reconfiguration ou la restructuration de SPC ou de tout client. La réorganisation, la reconfiguration et la restructuration de SPC ou d'un client comprennent la privatisation, la fusion avec une autre entité ou sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités ayant des mandats similaires à ceux de l'entité d'origine. Dans le cadre de toute forme de réorganisation, le Canada peut désigner un autre ministère ou organisme gouvernemental comme autorité responsable des arrangements en matière d'approvisionnement (SAA) ou autorité technique, au besoin pour refléter les nouveaux rôles et responsabilités associés à la réorganisation.



4. Nature de l'arrangement en matière d'approvisionnement

L'AMA énonce les travaux qui doivent être exécutés par chaque fournisseur pendant la période de l'AMA et pour les contrats individuels émis au cours de la période SA, chacun d'entre eux formera un contrat exécutoire distinct entre Sa Majesté et le fournisseur applicable.

5. Évolution des services

- 5.1. Compte tenu du fait que la technologie et les modèles d'affaires évoluent rapidement dans le marché du Centre de contact en tant que service, le fournisseur reconnaît que l'intention du Canada est d'offrir des services robustes, complets et à jour à ses utilisateurs tout au long de la période de l'arrangement en matière d'approvisionnement.
- 5.2. Le fournisseur accepte d'offrir toutes les améliorations aux services qu'il offre à tout autre client dans le cadre de ses services standards, sans frais supplémentaires pour le Canada. Pour les améliorations aux services que le fournisseur n'offre pas à ses autres clients dans le cadre de ses services standard, les parties peuvent convenir d'ajouter ces améliorations négociées au cas par cas et, si elles sont conclues avec succès, seront documentées par une modification officielle du contrat émise par l'autorité contractante. Lorsque la base de paiement d'un contrat subséquent est touchée par des changements négociés au service, le Canada peut exiger que le fournisseur justifie le prix proposé.
- 5.3. Le fournisseur est responsable de toutes les améliorations, expansions et mises à niveau qui sont nécessaires aux services pendant la durée de la période d'AMA pour s'adapter à toute augmentation de l'utilisation et de la capacité des services par le Canada.
- 5.4. Le fournisseur accepte d'informer l'autorité technique de toutes les améliorations technologiques (y compris, sans s'y limiter, l'amélioration, l'augmentation ou le remplacement technologiques) administratives et commerciales qui affectent les services et, à la demande du Canada, de mettre en œuvre des recommandations d'amélioration pour tous les processus et procédures.
- 5.5. Les articles du catalogue de services peuvent être ajoutés au catalogue de services en vertu de chaque contrat résultant, pour les nouvelles caractéristiques et fonctionnalités de service. Le prix de ces mises à jour du catalogue de services sera négocié au cas par cas (tel qu'énoncé dans l'article intitulé « Base de paiement ») et sera reflété dans une modification de contrat.
- 5.6. La question de savoir s'il faut ou non accepter ou rejeter une amélioration proposée relève entièrement du pouvoir discrétionnaire du Canada. Si le Canada n'accepte pas une amélioration proposée, le fournisseur doit continuer de fournir le ou les services originaux à la demande du Canada. Si elle est acceptée, toute amélioration des Services sera documentée à des fins administratives du Canada par une modification de contrat ajoutant l'amélioration à l'article du catalogue de services disponible à l'achat ou en révisant les modalités pour refléter une amélioration à un article de catalogue de services existant.

6. Termes définis

Les mots et expressions définis dans les Conditions Générales ou Les Conditions Générales Supplémentaires et utilisés dans l'AMA ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales ou les Conditions Générales Supplémentaires. **Unpendix A-1 - SOW Definitions** comprend d'autres termes définis qui s'appliquent à cette SA.



7. Clauses types et conditions de l'AMA

Toutes les clauses et conditions identifiées dans l'AMA et les contrats subséquents par numéro, date et titre sont énoncées dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'acquisition (<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

7.1. 2020 (2020-07-01) Conditions générales – Arrangement en matière d'approvisionnement – Biens ou services, s'appliquent à l'AMA et en font partie intégrante.

8. Image de marque

- 8.1. Le Canada développera la marque de l'AMA, qui peut consister en un nom, un signe, un symbole, un slogan ou tout ce qui peut être utilisé pour identifier et distinguer l'AMA.
- 8.2. Le fournisseur doit mettre en œuvre la marque SA telle que spécifiée par le Canada, y compris en mettant l'identification de la marque sur :
 - a) la documentation;
 - b) rapports;
 - c) pages de destination du portail;
 - d) les pages Web; et
 - e) Interfaces utilisateur graphiques (INTERFACES UTILISATEUR) basées sur le Web.
- 8.3. Le fournisseur ne doit pas utiliser sa marque à l'exception des marques ou des logos des produits commerciaux disponibles sur le marché utilisés par le fournisseur lorsque le fournisseur n'est pas en mesure de retirer la marque ou le logo.
- 8.4. Le Canada conservera tous les droits sur la marque SA pendant la période du contrat et après la résiliation de la période SA. Le fournisseur transférera au Canada ou à ses représentants toutes les garanties de marque de l'AMA (propres à GÉNOME CANADA) établies pour fournir le CCaaS en vertu de la présente SA, au moins 30 jours civils avant l'expiration ou la résiliation du contrat (ou une date ultérieure convenue par écrit par l'Autorité responsable des arrangements en matière d'approvisionnement (SAA)) sans frais pour le Canada.

9. Lois applicables

L'AMA doit être interprétée et régie, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur en Ontario, et tout différend sera réglé par les tribunaux de la province de l'Ontario ou les Cours fédérales du Canada.

10. Exigence de sécurité pour les fournisseurs

Les exigences de sécurité suivantes (LVERS et les clauses connexes fournies) s'appliquent et font partie de l'AMA :

- a) Le fournisseur doit, en tout temps pendant l'exécution de l'exigence relative au contrat ou à l'arrangement en matière d'approvisionnement, détenir une habilitation de sécurité valide de l'installation au niveau **secret**, avec une protection des documents approuvée au niveau protégé **B**, délivrée par le



Programme de sécurité des contrats (PSC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

- b) Le personnel du fournisseur qui a besoin d'accéder à des renseignements PROTÉGÉS, à des biens ou à des sites de nature délicate doit détenir chacun une **enquête de sécurité** valide sur le personnel au niveau secret ou **fiabilité**, tel qu'exigé, accordé ou approuvé par le DSP, TPSGC.
- c) Le fournisseur **NE DOIT PAS** utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements PROTÉGÉS de nature délicate tant que le PES, TPSGC, n'a pas délivré l'approbation écrite. Une fois l'approbation accordée, ces tâches peuvent être effectuées au niveau de **PROTÉGÉ B**.
- d) Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité **ne doivent PAS** être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PÉC de TPSGC.
- e) Le fournisseur doit se conformer aux dispositions de :
 - a) Liste de vérification des exigences de sécurité et guide de sécurité (s'il y a lieu), joints à l'**annexe E**;
 - b) Manuel de sécurité des contrats (dernière édition).

11. Ententes sur les revendications territoriales globales (CCACM)

11.1. L'objectif des CCACF est de générer des avantages socioéconomiques pour les Autochtones dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales particulières. Par exemple, cela pourrait inclure, sans toutefois s'y limiter, la sous-traitance et/ou la formation d'entreprises autochtones.

11.2. L'AMA sert à la prestation de l'exigence détaillée dans l'AMA aux utilisateurs désignés dans l'ensemble du Canada, qui peut inclure des domaines assujettis à des ententes sur les revendications territoriales globales (CCACM). Le Canada tiendra compte des obligations en matière de passation de marchés qui existent dans les ERTCC partout au Canada dans les demandes individuelles d'exigences émises à l'égard de l'AMA, le cas échéant. L'applicabilité de l'ACV à l'appui des exigences livrables sera déterminée à cette étape.

12. Politique d'achats écologiques

12.1. Conformément à la Politique d'achats écologiques du Canada, publiée en avril 2006, enjoignant aux ministères et organismes fédéraux de prendre les mesures nécessaires pour intégrer les considérations environnementales au processus d'approvisionnement (voir la Politique d'achats écologiques : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32573>) et d'aider le Canada à atteindre ses objectifs relatifs à la présente politique, les fournisseurs présenteront des soumissions électroniques par l'entremise du système d'approvisionnement au paiement (P2P).

12.2. Comme l'intention est que la mise en œuvre de la Politique d'achats écologiques dans les contrats d'approvisionnement du Canada se fasse progressivement, les fournisseurs devraient s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'achats écologiques dans les contrats d'approvisionnement du Canada évoluent et deviennent plus exigeantes.

13. Rôle de SPC dans la promotion de l'accessibilité

13.1. La Loi canadienne sur l'accessibilité (projet de loi C-81) vise à accroître la participation pleine et égale de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, à la société. Cela doit se faire par la réalisation progressive, dans le cadre des questions relevant de la compétence



législative du Parlement, d'un Canada sans obstacles, particulièrement par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles.

13.2. SPC a un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la vision du gouvernement du Canada 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. Cela signifie que SPC participe à l'approvisionnement en biens et services et à l'appui de la prestation de programmes et de services par d'autres ministères, qui sont tous deux des domaines couverts par la Loi canadienne sur l'accessibilité. L'objectif de SPC est de faire en sorte que son infrastructure de technologie de l'information soit plus accessible et plus utilisable par le plus large éventail de représentants du gouvernement et de Canadiens qui l'utilisent; y compris les personnes handicapées.

13.3. SPC s'est engagé à faire preuve de leadership pour l'acquisition de biens et de services TIC accessibles et à soutenir l'objectif d'inclusion dès la conception, accessible par défaut. Comme l'intention est que cette initiative soit mise en place progressivement, les fournisseurs devraient s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats d'approvisionnement du Canada évoluent et deviennent plus exigeantes. Cela peut inclure des exigences obligatoires / notées sur les normes d'accessibilité qui sont adoptées à partir de la dernière version de la norme harmonisée en 301 549 Normes harmonisées d'accessibilité pour les produits et services TIC, y compris la dernière version des WCAG.

14. Évaluation de l'accessibilité

- a) L'équipe d'évaluation peut évaluer de manière indépendante l'accessibilité de la solution proposée par rapport aux normes EN 301 549, y compris la dernière version des WCAG qui sera fournie dans les futurs appels d'offres / appels d'offres publiés en vertu des SA (s) résultantes prévues.
- b) Au cours des évaluations subséquentes de la DP/DDQ applicables, le fournisseur doit fournir aux systèmes d'accès aux vues de l'utilisateur final des instructions à des fins de test.

15. Approbation des communications

À l'exception des renseignements que le fournisseur est tenu de rendre disponibles en vertu de la législation ou de la réglementation sur les valeurs mobilières, le fournisseur doit obtenir l'approbation de la SAA avant de publier toute déclaration publique liée à l'AMA. À la demande de la SAA, le fournisseur doit fournir une ébauche de l'annonce pour examen et approbation.

16. Divulgence proactive des contrats avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut, en ce qui concerne le fait d'être un ancien fonctionnaire qui reçoit une pension en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPPF), le fournisseur a accepté que ces renseignements soient déclarés sur les sites Web ministériels dans le cadre des rapports de divulgation proactive publiés, conformément à l'Avis de politique sur les marchés : 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

17. Authorities

17.1. Autorité relative aux arrangements en matière d'approvisionnement

Nom	James Graves
Titre	Chef d'équipe de l'approvisionnement



Organisation	Services partagés Canada
Direction	Approvisionnement en TI d'entreprise (EITP)
Adresse	400, rue Cooper, Ottawa (Ontario) K2P 2N1
Téléphone	613-668-9563
Courriel	james.graves2@canada.ca

L'Autorité responsable des arrangements en matière d'approvisionnement (SAA) est responsable de la gestion de l'AMA et toute modification à celle-ci doit être autorisée par écrit par la SAA. Le fournisseur ne doit pas effectuer un travail au-delà ou en dehors de la portée de l'AMA sur la base de demandes verbales ou écrites ou d'instructions de toute personne autre que la SAA.

17.2. Autorité technique

Nom	Stéphanie Katz
Titre	Gestionnaire, Services du Centre de contact
Organisation	Services partagés Canada
Direction	Direction générale des services numériques
Téléphone	613-296-7988
Courriel	stephanie.katz@canada.ca

L'autorité technique (AT) est responsable de toutes les questions concernant le contenu technique des travaux en vertu de l'AMA et de chaque autorisation de tâche. Les questions techniques peuvent être discutées avec l'AT; toutefois, l'AT n'a pas le pouvoir d'autoriser des changements à la portée des travaux. Les modifications apportées à la portée des travaux ne peuvent être apportées que par le biais d'une modification du contrat émise par la SAA.

17.3. Représentant du fournisseur

Nom	
Titre	
Organisation	
Adresse	
Téléphone	
Courriel	

18. Période de l'arrangement en matière d'approvisionnement

La « période d'arrangement en matière d'approvisionnement » est la période entière pendant laquelle le fournisseur est tenu d'exécuter les travaux en vertu de l'AMA, qui commence à la date à laquelle le Canada accorde l'AMA sans date d'expiration fixe (c.-à-d. à utiliser tant que SPC juge



qu'il est utile de le faire). Chaque contrat qui en résultera émis en vertu des SA(s) représentera un contrat autonome avec sa propre durée et sa propre date d'expiration (durée du contrat).

19. Priorité des documents pour l'arrangement en matière d'approvisionnement

19.1. S'il y a une divergence entre le libellé des documents qui figurent sur la liste suivante, le libellé du document qui apparaît pour la première fois sur la liste a priorité sur le libellé de tout document qui apparaît plus loin sur la liste :

- a) Les articles de l'AMA, y compris les annexes, les pièces jointes et les formulaires;
- b) Les présents statuts, y compris toutes les clauses sacc individuelles incorporées par renvoi dans les présentes conventions;
- c) **2020 (2020-07-01) – Conditions générales – Arrangement en matière d'approvisionnement – Biens et services;**
- d) **Annexe A – Énoncé des travaux (ET)**
- e) **Annexe B – Catalogue de services**
- f) **Annexe C – Clauses contractuelles qui en découlent**
- g) **Annexe D – Formulaire de soumission SCSi**
- h) **Annexe E – Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS)**
- i) **Appendix A-1 – SOW Définitions**
- j) **Unppendix E-1 – Guide SRCL**
- k) **Pièce jointe 1.0 - Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement**
- l) Tout contrat encours d'exécution againt cette SA, y compris les annexes, les pièces jointes et les formulaires;
- m) La réponse du fournisseur à l'appel d'offres à la demande de soumissions P2P BPM 010227/D, datée de _____.

20. Attribution des arrangements en matière d'approvisionnement

20.1. Le fournisseur reconnaît que le Canada a conclu des SA pour la fourniture du CCaaS conformément à la RFSA à la liste suivante des fournisseurs (par ordre alphabétique) :

- a) SA 1 avec **Avaya Canada Corp** (« Fournisseur 1 »);
- b) SA 2 avec **Bell Canada** (« fournisseur 2 »);
- c) SA 3 avec **Five9 Inc** (« Fournisseur 3 »);
- d) SA 4 avec **Genesys Cloud Corp** (« Fournisseur 4 »);
- e) SA 5 avec **TTEC Canada Solutions Inc** (« Fournisseur 5 »);
- f) SA 6 avec **Zayo Canada Inc** (« Fournisseur 6 »);

20.2. Le fournisseur reconnaît que l'AMA a été attribuée à la suite d'un processus concurrentiel.



- 20.3. L'AMA énonce les travaux qui doivent être exécutés par le fournisseur pendant la période de l'AMA et la période du contrat pour le contrat individuel émis pendant la période d'AMA.
- 20.4. Dans le cadre de cette série d'AMA, le Canada émettra des contrats individuels, dont chacun formera un contrat exécutoire distinct entre le Canada et le fournisseur applicable.

21. Processus de rafraîchissement de l'arrangement en matière d'approvisionnement

- 21.1. Si le Canada détermine, à sa propre discrétion, que le nombre de fournisseurs s'est avéré insuffisant pour produire des prix concurrentiels ou une gamme complète de services, il peut inviter des fournisseurs potentiels à participer à une appel de demandes renouvelé. Les exigences en matière de qualification ne seront pas moins rigoureuses que celles appliquées dans l'appel de demandes qui ont donné lieu à l'attribution de cette AMA, et les modalités du contrat de l'AMA seront compatibles avec cette AMA, telle que modifiée jusqu'au moment où le Canada exercera son pouvoir discrétionnaire.
- 21.2. Le Canada a l'intention d'inviter de nouveaux fournisseurs potentiels à participer à une mise à jour de l'appel d'offres sur une base annuelle au moyen d'un processus d'appel d'offres ouvert affiché sur Achats et ventes.
- 21.3. Les fournisseurs qualifiés existants, qui ont reçu une SA, ne seront pas tenus de soumettre une réponse à une mise à jour de la RFSA.
- 21.4. Les exigences en matière de qualification ne seront pas moins rigoureuses que celles appliquées dans l'appel de demandes qui a donné lieu à l'attribution de cette SA, et les modalités de l'AMA seront compatibles avec cette SA, telle que modifiée jusqu'au moment où le Canada exercera son pouvoir discrétionnaire.
- 21.5. Si le Canada détermine, à sa propre discrétion, que le nombre de fournisseurs s'est avéré insuffisant pour produire des prix concurrentiels ou une gamme complète de services pour les exigences du CCaaS, le Canada peut commencer à actualiser les appels de demandes plus fréquemment à tout moment au cours de la période de l'AMA afin de faciliter la concurrence, une meilleure valeur pour le Canada et/ou pour le remplacement de tout AP délivré en cas de résiliation, etc.

22. Retrait de l'arrangement en matière d'approvisionnement

Dans le cas où le fournisseur souhaite se retirer de l'AMA après que l'autorisation d'émettre des exigences en vertu de l'AMA a été donnée, le fournisseur doit fournir un préavis écrit d'au moins 30 jours à la SAA. Le délai de 30 jours commencera à la réception de la notification par la SAA et le retrait prendra effet à l'expiration de ce délai. Le fournisseur doit satisfaire à toutes les exigences qui sont faites avant l'expiration de cette période.

23. Modifications

- 23.1. De temps à autre, le Canada peut modifier les conditions de l'arrangement en matière d'approvisionnement. Le Canada informera tous les fournisseurs de toute modification proposée à l'arrangement en matière d'approvisionnement et lui donnera l'occasion de retirer ou de confirmer leur consentement à la modification. Le fournisseur peut se retirer s'il ne souhaite plus être pris en considération pour des contrats futurs à la suite de la modification. Si le fournisseur ne se retire pas, il doit confirmer son consentement à la modification et confirmer qu'elle répond à toute exigence de qualification qui pourrait être affectée par la modification. Le fournisseur doit fournir tout renseignement ou preuve dont l'autorité responsable des arrangements en matière d'approvisionnement peut avoir besoin pour vérifier qu'il continue d'être un fournisseur qualifié.
- 23.2. Le Canada peut également, de temps à autre, mettre à jour les conditions de la demande de soumissions et les clauses contractuelles qui en découlent incluses dans l'arrangement en



matière d'approvisionnement. Le Canada publiera ensuite les mises à jour au moins 10 jours ouvrables avant de les inclure dans toute demande de soumissions individuelle. Le Canada peut également modifier l'exigence décrite dans l'arrangement en matière d'approvisionnement ou, si l'arrangement en matière d'approvisionnement comprend des catégories, modifier les exigences associées aux catégories. Si le Canada ajoute une nouvelle catégorie, le fournisseur peut présenter une demande pour être admissible à cette catégorie. Une fois la qualification réussie, cette catégorie sera simplement ajoutée à l'arrangement en matière d'approvisionnement existant du fournisseur. Dans le cas d'une modification à l'exigence, le fournisseur peut être tenu de se qualifier à l'égard de la modification seulement ou de soumettre un autre arrangement, selon l'étendue de la modification.

23.3. Les modifications n'auront aucune incidence sur les contrats qui sont déjà en place avant la date de la modification.

24. Rendement des fournisseurs en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement

- a) Au cours de la période sa, la SAA surveillera le rendement du fournisseur par rapport aux exigences spécifiées dans tout contrat pour les exigences résultant.
- b) Le Canada peut, en tout temps et à sa discrétion, suspendre cette AMA sous réserve du processus de correction de la suspension de l'AMA, pendant lequel le fournisseur ne recevra pas d'exigences. Le Canada peut le faire pendant une période qui sera précisée par le Canada dans les diverses circonstances décrites, y compris, mais sans s'y limiter, celles énoncées ci-dessous :
 - a) Le fournisseur n'a pas rempli de SLT pour un contrat;
 - b) Un ou plusieurs des contrats du fournisseur ont été résiliés pour défaut;
 - c) Le fournisseur a été inactif e (ex. hcomme n'a pas répondu aux demandes de propositions ou de devis) pour une période de 6 mois consécutifs;
 - d) Le fournisseur a par ailleurs enfreint l'une des conditions générales spécifiques détaillées dans la présente SA ou dans un contrat individuel;
 - e) Le fournisseur n'a pas soumis de rapports complets et exacts dans les délais prescrits dans l'énoncé des ES d'un contrat;
 - f) Le fournisseur ne satisfait pas aux exigences de qualification continue décrites dans la présente SA;
 - g) Le fournisseur n'a pas fourni de renseignements à soumettre au Canada en vertu de la présente LSC;
- c) Bien que le Canada se réserve le droit de suspendre la capacité d'émettre des exigences au fournisseur pour une période plus longue lorsque le rendement du fournisseur le justifie ou qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour mener une enquête concernant les problèmes de rendement, la durée de la suspension sera généralement la suivante :
 - a) un mois pour la première suspension;
 - b) deux mois pour la deuxième suspension;
 - c) trois mois pour la troisième suspension; et
 - d) Indéfiniment pour la quatrième suspension, avec réinstatement à l'entière discrétion du Canada.



- e) Une suspension de quelque sorte que ce soit peut également avoir pour résultat que le Canada accorde une SA à la 2^e conformité classée répondue pour la solution exclusive représentée par le titulaire de SA suspendu.

24.2. Processus de correction de la suspension de l'AMA :

Le fournisseur doit prendre des mesures correctives avant que le Canada n'exerce son droit discrétionnaire de suspendre toute SA :

- a) Le Canada avisera le fournisseur par écrit (p. ex., par courriel) qu'une défaillance de l'AMA s'est produite. Le Canada fournira des détails précis concernant l'échec.
- b) Le fournisseur doit répondre au Canada dans les 3 FGWDs avec un plan d'action pour résoudre le manquement à l'approbation du Canada. Le plan d'action du fournisseur doit démontrer comment le manquement sera résolu dans les 20 FGWDs de l'avis du Canada, y compris le temps du Canada pour l'examen et l'approbation du plan d'action.
- c) Le Canada fournira une réponse à un plan d'action soumis par le fournisseur (approuvé, rejeté avec disposition) dans les 2 TFGWD suivant la réception du plan d'action. Lorsque le Canada a besoin de plus de temps que la période d'examen de 2 FGWD, le temps pour résoudre la défaillance sera augmenté par les FGWD supplémentaires au-delà de la période d'examen 2 FGWD.
- d) Si le fournisseur ne fournit pas un plan d'action, ou si, de l'avis du Canada, le fournisseur n'a pas réussi à résoudre le manquement conformément au plan d'action approuvé dans la période de 20 FGWD, le Canada aura le droit de suspendre l'AMA et le fera à sa propre discrétion, au cas par cas.

24.3. Résiliation pour manquement à l'arrangement en matière d'approvisionnement :

En plus des dispositions des Conditions Générales concernant la résiliation de l'AMA pour défaut et de toute autre disposition de la présente SA, les Parties conviennent que les circonstances suivantes constituent une base de résiliation pour défaut sans autre capacité de remédier :

- a) le fournisseur a déjà été suspendu trois fois et une base de suspension survient une quatrième fois;
- b) l'incapacité du fournisseur, en vertu de l'AMA, de continuer à fournir des services tel que déterminé par le Canada; ou
- c) La révocation ou l'expiration (sans renouvellement) des habilitations de sécurité du fournisseur exigées par la présente AMA.

24.4. Défaut du fournisseur :

- a) Si le fournisseur est en défaut dans l'exécution de l'une de ses obligations en vertu de l'AMA, la SAA peut, en donnant un avis écrit au fournisseur, annuler l'AMA. La mise de côté prendra effet immédiatement ou à l'expiration d'une période de traitement spécifiée dans l'avis, si le fournisseur n'a pas corrigé le défaut à la satisfaction de la SAA dans cette période de guérison.
- b) Si le fournisseur fait faillite ou devient insolvable, ou prend le bénéfice de toute loi relative aux débiteurs en faillite ou insolvable, ou si un séquestre est nommé en vertu d'un titre de créance ou une ordonnance de réception est faite



contre le fournisseur, ou une ordonnance est faite ou une résolution adoptée pour la liquidation du fournisseur, la SAA peut, en donnant un avis écrit au fournisseur, mettre immédiatement de côté l'AMA.

25. Exigences de qualification sa en cours:

- 25.1. Le fournisseur doit, tout au long de la période d'AMA et de chaque période du contrat, fournir le CCaaS et est responsable de l'intégration de bout en bout ou de la construction et de l'intégrité personnalisées de tous les CCaaS que le fournisseur fournit.
- 25.2. Tout au long de la période d'AMA, le fournisseur doit continuer de satisfaire aux exigences de qualification continue suivantes :
- a) il continue d'avoir la capacité financière d'exécuter les travaux en vertu de la présente AMA et de tout contrat qui pourrait être émis;
 - b) si le fournisseur est une coentreprise, l'adhésion à la coentreprise n'a pas changé (si c'est le cas, le fournisseur doit demander une cession conformément aux conditions générales);
 - c) il continue de satisfaire aux exigences de certification du Programme fédéral des fournisseurs pour l'équité en matière d'emploi.
- 25.3. Le fournisseur doit fournir tous les renseignements demandés par le Canada pour savoir s'il continue de satisfaire aux exigences de qualification continue dans un délai raisonnable demandé par le Canada, ne dépassant pas 10 FGWDs.



25. Appels d'offres et contrats subséquents

25.1. Le fournisseur comprend que les utilisateurs identifiés sont autorisés, en vertu d'une entente en matière d'approvisionnement, à lancer un appel d'offres et à attribuer des contrats à des fournisseurs préqualifiés seulement. Les fournisseurs doivent être préqualifiés et recevoir un arrangement en matière d'approvisionnement pour satisfaire aux exigences d'une demande de soumissions et/ou se voir attribuer un contrat en vertu d'un arrangement en matière d'approvisionnement. Si l'arrangement en matière d'approvisionnement comprend des prix ou des taux plafonds, les fournisseurs seront autorisés à réduire leurs prix ou leurs taux en fonction du besoin réel ou de l'énoncé des travaux décrit dans la demande de soumissions. En ce qui concerne les exigences concurrentielles, les appels d'offres seront lancés conformément au processus établi dans l'arrangement en matière d'approvisionnement. Les soumissions seront évaluées et les contrats seront attribués conformément au processus décrit dans chaque demande de soumissions. Chaque contrat attribué sera considéré comme un contrat distinct et exécutoire établi entre le ministère ou l'organisme contractant et le fournisseur.

25.2. Le fournisseur comprend et accepte que :

- a) l'émission d'un arrangement en matière d'approvisionnement au fournisseur n'oblige pas le Canada à autoriser ou à commander tout ou partie des biens ou services décrits dans l'arrangement en matière d'approvisionnement ou à dépenser quelque somme que ce soit;
- b) un marché n'existera que si un contrat autorisé est attribué en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement et seulement pour les biens, les services ou les deux qui sont décrits dans le marché;
- c) La responsabilité du Canada se limite à celle qui découle des marchés attribués en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement;
- d) Le Canada a le droit de se procurer les biens et les services précisés dans l'arrangement en matière d'approvisionnement au moyen de tout autre marché, offre à commandes ou méthode de passation de marchés;
- e) ni l'arrangement en matière d'approvisionnement ni aucune soumission en réponse à une demande de soumissions lancée conformément à celle-ci ne peuvent être cédés ou transférés en tout ou en partie. Toutefois, l'autorité responsable de l'arrangement en matière d'approvisionnement peut convenir d'émettre une SA de remplacement si :
 - a) Une demande à l'autorité SA d'émettre une SA de remplacement est faite par le titulaire original de l'AMA; et;
 - b) L'AMA de remplacement proposée est pour les mêmes biens et services, selon les mêmes modalités et conditions, et aux mêmes prix que l'AMA soumis par le titulaire original de l'AMA
 - c) Une demande d'AMA de remplacement doit être soumise à l'autorité SA au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur demandée. Si SPC refuse la demande d'AMA de remplacement, le titulaire d'une SA pourra soit retirer son AMA, soit continuer d'être le titulaire légal de l'AMA.

26. Processus d'émission des appels d'offres et d'attribution des contrats :

- a) **Appels d'offres en vertu de l'AMA :**
Pour toutes les exigences, le Canada lancera une demande de soumissions concurrentielle à tous les fournisseurs d'AMA.



26.1. Appels d'offres

- a. Des soumissions seront sollicitées pour des exigences particulières dans le cadre de l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) auprès des fournisseurs qui ont reçu une SA.
- b. La demande de soumissions sera envoyée directement aux fournisseurs;
- c. Les appels d'offres peuvent être lancés par le Canada tout au long de la période de l'AMA;
- d. Les fournisseurs sont généralement tenus de répondre aux demandes de soumissions dans un délai d'au moins quinze (15) FGWD, sauf indication contraire dans la demande de soumissions.
- e. Pour les exigences relatives à la concurrence, une copie du ou des modèles d'approvisionnement normalisés peut être demandée par les fournisseurs auprès de l'Autorité des arrangements en matière d'approvisionnement.
- f. **Nota** : Les références aux modèles dans les demandes d'arrangement en matière d'approvisionnement ne sont fournies qu'à titre d'exemple. Les dernières versions du modèle et les modalités seront utilisées au moment de la demande de soumissions.
- g. La demande de soumissions contiendra au minimum les éléments suivants :
 - i. les exigences en matière de sécurité (s'il y a lieu);
 - ii. une description complète de l'exigence;
 - iii. instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement;
 - iv. les instructions de préparation des soumissions;
 - v. les instructions pour la présentation des soumissions (adresse de présentation des soumissions, date et heure de clôture des soumissions);
 - vi. les procédures d'évaluation et la base de sélection;
 - vii. les certifications; et
 - viii. les conditions du contrat qui en résulte.

27. Sous-traitance

- a) Malgré les Conditions générales, aucun des travaux ne peut être sous-traité (même à une société affiliée du fournisseur) à moins que l'autorité contractante n'y ait d'abord consenti par écrit. Afin d'obtenir le consentement de l'autorité contractante, le fournisseur doit fournir les renseignements suivants :
 - a) le nom du sous-traitant;
 - b) la partie des travaux qui doit être exécutée par le sous-traitant;



- c) le contrôle de l'organisation désignée ou l'habilitation de sécurité de l'installation (ASR) du sous-traitant;
 - d) la date de naissance, le nom complet et le statut d'habilitation de sécurité des personnes employées par le sous-traitant qui auront besoin d'accéder aux installations du Canada;
 - e) rempli sous-SRCL signé par l'agent de sécurité de l'entreprise du fournisseur pour l'achèvement cisd; et
 - f) toute autre information requise par l'autorité contractante.
- b) Le présent article s'applique aux sous-traitants retenus directement par le fournisseur, mais ne s'applique pas aux sous-traitants retenus par ces sous-traitants.
- c) Pour l'application du présent article, un « sous-traitant » ne comprend pas un fournisseur qui a un lien de dépendance avec le fournisseur dont le seul rôle est de fournir des télécommunications ou d'autres équipements ou logiciels qui seront utilisés par le fournisseur pour fournir des services, y compris si l'équipement sera installé dans la dorsale ou l'infrastructure du fournisseur.

28. Changement de contrôle

- a) À tout moment au cours de la période d'AMA, à la demande de la SAA, le fournisseur doit fournir au Canada :
 - b) un organigramme du fournisseur indiquant toutes les sociétés et sociétés de personnes liées; aux fins du présent sous-article, une société ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre entité si :
 - i. il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » aux termes de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada;
 - ii. les entités ont maintenant ou dans les deux années précédant la demande de renseignements avaient une relation fiduciaire entre elles (soit à la suite d'un arrangement de mandat ou de toute autre forme de relation fiduciaire); ou
 - iii. autrement, les entités n'ont aucun lien de dépendance, ou chacune d'elles a un lien de dépendance avec la même troisième partie.
 - a) une liste de tous les actionnaires du fournisseur. si le fournisseur est une filiale, ces renseignements doivent être fournis pour chaque société mère ou société 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 pour cent des actions avec droit de vote;
 - b) une liste de tous les administrateurs et dirigeants du fournisseur, ainsi que l'adresse domiciliaire, la date de naissance, le lieu de naissance et la ou les citoyennetés de chaque personne; si le fournisseur est une filiale, ces renseignements doivent être fournis pour chaque société mère ou société mère, jusqu'au propriétaire ultime; et
 - c) tout autre renseignement lié à la propriété et au contrôle qui pourrait être demandé par le Canada.
- c) À la demande de la SAA, le fournisseur doit fournir ces renseignements concernant ses sous-traitants lorsque ce sous-traitant a également une relation directe avec le fournisseur.



Toutefois, si un sous-traitant considère ces renseignements comme confidentiels, le fournisseur peut s'acquitter de ses obligations en lui demandant de soumettre les renseignements directement à la SAA. Peu importe si les renseignements sont soumis par le fournisseur ou un sous-traitant, le Canada accepte de traiter ces renseignements conformément au paragraphe 22(3) des Conditions générales 2035 (Conditions générales – Complexité supérieure – Services), à condition que les renseignements aient été marqués comme confidentiels ou exclusifs.

- d) Le fournisseur doit aviser la SAA par écrit de ce qui suit :
- e) tout changement de contrôle dans le fournisseur lui-même;
- f) tout changement de contrôle dans une société mère ou une société mère du fournisseur, jusqu'au propriétaire ultime; et
- g) tout changement de contrôle dans tout sous-traitant exécutant une partie des travaux lorsque ce sous-traitant a une relation directe avec le fournisseur (y compris tout changement de contrôle dans une société mère ou une société mère du sous-traitant, jusqu'au propriétaire final).
- h) Le fournisseur doit fournir cet avis au plus tard 10 FGWDs après tout changement de contrôle (ou, dans le cas d'un sous-traitant, dans les 15 FGWDs après tout changement de contrôle a eu lieu). Dans la mesure du possible, le Canada demande au fournisseur de fournir un préavis de toute transaction de changement de contrôle proposée.
- i) Dans le présent article, un « changement de contrôle » comprend, sans toutefois s'y limiter, un changement direct ou indirect dans le contrôle effectif de la société ou de la société de personnes, qu'il résulte d'une vente, d'une charge ou d'une autre disposition des actions (ou de toute forme d'unités de la société de personnes) par tout autre moyen. Dans le cas d'un fournisseur ou d'un sous-traitant d'une coentreprise, cela s'applique à un changement de contrôle de l'un des membres de la coentreprise. Dans le cas d'un fournisseur ou d'un sous-traitant qui est une société de personnes ou une société en commandite, cette exigence s'applique également à toute société ou société en commandite qui est un associé.
- j) Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle affectant le fournisseur (que ce soit dans le fournisseur lui-même ou dans l'une de ses entreprises de droit commun, jusqu'au propriétaire final) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada peut résilier le contrat sur une base « sans égard à la responsabilité » en avisant le fournisseur dans les 90 jours civils suivant la réception de l'avis du fournisseur 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, s'il détermine, à sa discrétion, que la divulgation de ces motifs pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale.
- k) Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant un sous-traitant (que ce soit dans le sous-traitant lui-même ou dans l'une de ses entreprises parents, jusqu'au propriétaire final), si ce sous-traitant a une relation directe avec le fournisseur ou a été retenu par un sous-traitant au fournisseur, peut porter atteinte à la sécurité nationale, Le Canada avisera le fournisseur par écrit de sa détermination. Le Canada ne sera pas tenu de fournir les motifs de sa décision, s'il détermine, à sa seule discrétion, que la divulgation de ces motifs pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale. Le fournisseur doit, dans les 90 jours civils suivant la réception de la détermination du Canada, prendre des dispositions pour qu'un autre sous-traitant, acceptable pour le Canada, exécute la partie des travaux exécutés par le sous-traitant existant (ou le fournisseur doit exécuter cette partie des travaux lui-même). Si le fournisseur omet de le faire dans ce délai, le Canada aura le droit de retirer le ou les articles du catalogue de services applicables ou de résilier le contrat « sans égard à la responsabilité »



en fournissant un avis au fournisseur dans les 180 jours civils suivant la réception de l'avis original du fournisseur concernant le changement de contrôle.

- l) Dans le présent article, la résiliation « sans égard à la responsabilité » signifie qu'aucune des parties ne sera responsable envers l'autre dans le cadre du changement de contrôle ou de la résiliation qui en résulte, et le Canada ne sera responsable que du paiement des services reçus jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation.
- m) Conformité aux certifications
- n) Le fournisseur déclare et garantit qu'il a le pouvoir légal et l'autorité de conclure cette SA.
- o) La conformité continue avec les certifications fournies par le fournisseur dans son exigence et la coopération continue dans la fourniture d'informations supplémentaires sont des conditions de l'AMA. Les attestations peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la période de l'arrangement en matière d'approvisionnement. Si le fournisseur ne se conforme à aucune attestation, omet de fournir les renseignements supplémentaires, ou s'il est déterminé que toute attestation faite par le fournisseur dans sa soumission est fausse, qu'elle soit faite sciemment ou non, le Canada a le droit, en vertu de la disposition par défaut de l'AMA, de résilier l'AMA pour défaut.

29. Déclarations et garanties

29.1. Le fournisseur a fait des déclarations concernant son expérience et son expertise dans sa réponse à l'appel de demandes émis par SPC en vertu **du BPM010227/C** qui a finalement abouti à l'attribution de l'AMA. Le fournisseur déclare et garantit que toutes ces déclarations sont vraies et reconnaît que le Canada s'est fié à ces déclarations pour attribuer l'AMA. Le fournisseur déclare et garantit également qu'il possède, et que toutes ses ressources et sous-traitants qui exécutent les travaux ont, et en tout temps au cours de la période d'arrangement en matière d'approvisionnement, ils auront, les compétences, les qualifications, l'expertise et l'expérience nécessaires pour exécuter et gérer les travaux conformément à l'AMA, et que le fournisseur (et toutes les ressources ou sous-traitants qu'il utilise) a déjà fourni des services similaires pour d'autres clients.

29.2. Le Fournisseur déclare et garantit qu'en plus de répondre aux exigences de la présente SA, il fournira les Services d'une manière conforme aux normes générales de l'industrie raisonnablement applicables à la fourniture de ces Services. Dans la mesure où la prestation du service ne fonctionne pas conformément au contrat dans des conditions normales d'utilisation et dans des circonstances normales, le fournisseur accepte d'apporter tous les ajustements nécessaires pour que les services soient effectués conformément au contrat dans les 20 FGWDs.

29.3. Le fournisseur déclare et garantit qu'il a le pouvoir légal et l'autorité de conclure cette SA.



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

(Fourni sous forme de document distinct)



ANNEXE B – CATALOGUE DE SERVICES

(Fourni sous forme de document distinct)



ANNEXE C – CLAUSES CONTRACTUELLES QUI EN DÉCOULENT

(Fourni sous forme de document distinct)



ANNEXE D – FORMULAIRE DE SOUMISSION SCS

(Fourni sous forme de document distinct)



ANNEXE E – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ (LVERS)

(Fourni sous forme de document distinct)



APPENDIX A-1 – DÉFINITIONS DES TRUIES

(Fourni sous forme de document distinct)



UNPPENDIX E-1 – GUIDE DE CLASSIFICATION DE SÉCURITÉ

(Fourni sous forme de document distinct)



**PIÈCE JOINTE 1.0 - INSTRUCTIONS NORMALISÉES DE SPC POUR LES DOCUMENTS
D'APPROVISIONNEMENT**

(Fourni sous forme de document distinct)