



Government Contact Centre Services (GCCS) Stream 2: Contact Centre as a Service (CCaaS) Request for Supply Arrangement (RFS)

| | | | |
|------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Solicitation No. | BPM010227/D | Date | July 21, 2023 |
| File GCDOCS No. | N/A | GETS Reference No. | PW-21-00966946 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Issuing Office | Shared Services Canada 400 Cooper St, Ottawa, ON | | |
| Contracting Authority (The Contracting Authority is the contact for all questions and comments about this document) | Name | James Graves | |
| | Telephone No. | (613) 668-9563 | |
| | Email Address | james.graves2@ssc-spc.gc.ca | |
| | Postal Address | K2P 2N1 | |
| Closing Date and Time | August 19, 2023 @ 2:00 PM | | |
| Time Zone | Eastern Time (ET) | | |
| Destination of Goods/Services | Not applicable – Pre-Qualification Process Only | | |
| Email Address for Response Submission by the Closing Date | Response are to be submitted in the P2P portal For any questions or concerns, please email the Contracting Authority: james.graves2@canada.ca | | |



TABLE OF CONTENTS

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | GENERAL INFORMATION | 4 |
| 1.1 | INTRODUCTION | 4 |
| 1.2 | OVERVIEW AND SCOPE OF THE REQUIREMENT | 4 |
| 1.3 | APPLICABLE TRADE AGREEMENTS | 6 |
| 1.4 | COMPREHENSIVE LAND CLAIMS AGREEMENTS | 6 |
| 1.5 | SSC'S ROLE IN PROMOTING ACCESSIBILITY | 6 |
| 1.6 | POLICY ON GREEN PROCUREMENT | 7 |
| 1.7 | CONFLICT OF INTEREST OR UNFAIR ADVANTAGE | 7 |
| 1.8 | TERMINOLOGY | 8 |
| 1.9 | THE RESPONDENT | 11 |
| 2. | PROCUREMENT PROCESS | 12 |
| 2.1 | REQUEST FOR SUPPLY ARRANGEMENTS (RFSA) PHASE | 12 |
| 2.2 | RE-ISSUE OF REQUEST FOR SUPPLY ARRANGEMENTS | 12 |
| 2.3 | SECURITY ASSESSMENT | 12 |
| 2.4 | EVALUATING ACCESSIBILITY | 12 |
| 3. | RESPONDENT INSTRUCTIONS | 12 |
| 3.1 | STANDARD INSTRUCTIONS, CLAUSES AND CONDITIONS | 12 |
| 3.2 | GENERAL INSTRUCTIONS | 13 |
| 3.3 | P2P | 13 |
| 3.4 | SUBMISSION OF RESPONSES | 13 |
| 3.5 | ENQUIRIES AND COMMENTS DURING THE RFSA PERIOD | 14 |
| 3.6 | ELECTRONIC SUBMISSION OF QUESTIONS AND ANSWERS THROUGH P2P | 14 |
| 3.7 | SOLICITATION DOCUMENTS | 14 |
| 3.8 | PREVIOUS REQUIREMENTS | 14 |
| 3.9 | APPLICABLE LAWS | 14 |
| 3.10 | LANGUAGE | 15 |
| 3.11 | RESPONSE COSTS | 15 |
| 3.12 | PROPERTY OF CANADA | 15 |
| 3.13 | SUBMISSIONS MUST BE COMPLETE | 15 |
| 4. | RESPONSE PREPARATION INSTRUCTIONS | 16 |
| 4.1 | GENERAL INSTRUCTIONS | 16 |
| 4.2 | ELECTRONIC SUBMISSION OF RESPONSES THROUGH P2P | 16 |
| 4.3 | FORMAT FOR RESPONSE | 17 |
| 4.4 | CONTENT OF THE RESPONSE | 17 |
| 4.5 | CERTIFICATIONS (REQUESTED AT RFSA CLOSING, MANDATORY UPON REQUEST): | 20 |
| 4.6 | SUBMISSION OF ONLY ONE RESPONSE | 20 |
| 5. | SECURITY, FINANCIAL AND OTHER REQUIREMENTS | 22 |
| 5.1 | SECURITY CLEARANCE REQUIREMENT (REQUESTED AT RFSA CLOSING, MANDATORY UPON REQUEST): | 22 |
| 5.2 | SCSI SUBMISSION (REQUESTED AT RFSA CLOSING, MANDATORY UPON REQUEST): | 22 |
| 5.3 | CLOUD SERVICE PROVIDER INFORMATION TECHNOLOGY SECURITY ASSESSMENT | 22 |
| 5.4 | SECURE CLOUD ENABLEMENT AND DEFENCE | 23 |
| 6. | EVALUATION PROCEDURES AND BASIS OF QUALIFICATION | 23 |
| 6.1 | GENERAL EVALUATION PROCEDURES | 23 |
| 6.2 | EVALUATION PROCEDURES FOR CUSTOMER REFERENCE CHECKS | 23 |



6.3 REFERENCE CHECKS CONDUCTED FOR PREVIOUS ITQ/RFSA PHASES 24

6.4 TECHNICAL EVALUATION..... 24

6.5 REQUIREMENTS RELATED TO PREVIOUS CORPORATE EXPERIENCE OF RESPONDENT 26

6.6 EVALUATION OF RFSA SUBMISSION FORM..... 26

6.7 EVALUATION OF COMPLIANCE WITH MANDATORY EXPERIENCE REQUIREMENTS – ANNEX B 27

6.8 EVALUATION OF COMPLIANCE WITH MANDATORY POINT RATED EXPERIENCE REQUIREMENTS – ANNEX B #5 27

6.9 EVALUATION OF COMPLIANCE WITH MANDATORY SERVICE REQUIREMENTS – ANNEX C 28

6.10 EVALUATION OF JOINT VENTURE EXPERIENCE 28

6.11 BASIS FOR QUALIFICATION 29

6.12 BASIS OF RECOMMENDATION FOR AWARD OF RESULTING SUPPLY ARRANGEMENT(S) 30

6.13 DEBRIEFINGS 30

6.14 SUPPLY CHAIN INTEGRITY (SCI) ASSESSMENT PROCESS..... 30

7. CERTIFICATIONS 30

7.1 COMPLIANCE WITH CERTIFICATIONS..... 30

7.2 CODE OF CONDUCT CERTIFICATIONS 30

7.3 FORMER PUBLIC SERVANT CERTIFICATION 32

7.4 FEDERAL CONTRACTORS PROGRAM – CERTIFICATION 34

7.5 VENDOR INTEGRITY FORM 34

7.6 CCAAS SOFTWARE PUBLISHER CERTIFICATION FORM – FORM 1..... 34

7.7 CCAAS SOFTWARE PUBLISHER AUTHORIZATION FORM – FORM 2 35

ANNEX A - RFSA SUBMISSION FORM 36

ATTACHMENT 1.0 – SSC STANDARD INSTRUCTIONS 1.4 38

FORM 1 – CCAAS SOFTWARE PUBLISHER CERTIFICATION 39

FORM 2 – CCAAS SOFTWARE PUBLISHER AUTHORIZATION FORM 40

ANNEX B – RFSA REFERENCE PROJECT FORMS FOR CONTACT CENTRE AS A SERVICE..... 41

ANNEX C – RFSA SERVICE REQUIREMENT FORMS FOR CONTACT CENTRE AS A SERVICES 49

ANNEX D – CERTIFICATION FORMS 52

1) FEDERAL CONTRACTORS PROGRAM FOR EMPLOYMENT EQUITY CERTIFICATION..... 52

2) FORMER PUBLIC SERVANT CERTIFICATION FORM 53

3) VENDOR INTEGRITY FORM 55

4) FORM 1 - CCAAS SOFTWARE PUBLISHER CERTIFICATION 55

5) FORM 2 - CCAAS SOFTWARE PUBLISHER AUTHORIZATION FORM..... 55

PROVIDED AS A SEPARATE DOCUMENT. 55

ANNEX E – SECURITY REQUIREMENTS CHECKLIST (SRCL) 56

ANNEX E-1 – SECURITY CLASSIFICATION GUIDE..... 57

ANNEX F – SUPPLY CHAIN SCOPE DIAGRAM..... 58

ANNEX G – SCSi SUBMISSION FORM 59

ANNEX H - STATEMENT OF WORK (SOW) 60

APPENDIX I-1 - STATEMENT OF WORK (SOW) DEFINITIONS..... 61

ANNEX J – SUPPLY ARRANGEMENT..... 62

ANNEX K – RESULTING CONTRACT CLAUSES TEMPLATE 63



1. General Information

1.1 Introduction

The Government of Canada (GC / Canada) established Shared Service Canada (SSC) on August 4, 2011. SSC is a federal government department acting as a shared services organization providing modern, reliable and secure electronic Mail, Data Centre, and Network services to Clients in accordance with the Shared Services Canada Act. SSC's "Clients" include SSC itself, those government institutions for whom SSC's services are mandatory at any point during the life of any resulting instrument(s), and those other organizations for whom SSC's services are optional at any point during the life of any resulting instrument(s) and that choose to use those services from time to time. In addition to the Government of Canada, SSC may also serve a government of a province or municipality in Canada, a Canadian aid agency, a public health organization, an intergovernmental organization or a foreign government.

GC Contact Centre services provide SSC Clients with technology to allow internal/external clients and stakeholders to access GC information and services. Contact Centres are vital for Canadians and their businesses to gain ready access to information, services, and support from GC departments and agencies such as taxes, social services and benefits, immigration and regulatory obligations.

The impending expiry of existing contracts for GC Contact Centre services and the need to modernize Contact Centre services requires that Canada establish new methods of supply to ensure business continuity while modernizing Contact Centre technology and service delivery. The anticipated resulting Supply Arrangements for Contact Centre Modernization will allow Canada to leverage Contact Centre as a Services (CCaaS) from Cloud Service Providers (CSPs) and their partners with best-of-breed Contact Centre services features and functions that are quickly able to adapt against evolving security threats and challenges. The establishment of CCaaS aligns with SSC's Contact Centre Modernization direction that considers cloud services first and enables Clients to offer cloud services to Canadians.

Contact Centre Services Modernization will provide improved, more secure and reliable access to GC Contact Centre services including: new options in communicating with Service Agents beyond voice communication (e.g. web, text, chat, email, videoconference, etc.); automated information sources; convenient automatic call-back and self-service options; and special electronic access for those with disabilities. It will also improve the overall efficiency and reliability of the service, while significantly reducing the risk of service outages.

1.2 Overview and Scope of the Requirement

- a) **Nature of Requirement:** Canada has a requirement to provide Government Contact Centre Services (GCCS) – Stream 2: Contact Centre as a Services (CCaaS) for SSC clients.
 - i) Canada intends to issue a Request for Supply Arrangement refresh, required on an annual basis, and more frequently at Canada's discretion, to onboard additional Suppliers for increased competition:
 - ii) The scope of any subsequent RFQ/RFPs that may be issued include Core Features, Extended Features, and any Contact Centre related features and services as



determined by Canada. Extended features can include but are not limited to Call Back, Configurable Priority Levels, Customer Relationship Management (CRM), Directed Speech, Multimedia Contextual Analytics, Natural Language with DTMF Recognition, Outbound Auto Dialer, Outbound Communication Channels, Screen-Pop / Computer Telephony Integration (CTI), Screen Recording, Silent Monitoring, Speech Analysis (Real-Time), Speech Analysis (Historical), Speech to Text, Text to Speech, Third Party Integration, Virtual Queuing.

- iii) The SA(s) may include provisions to:
 - a) add new Government Contact Centre Services Supply Arrangement Holders at the discretion of Canada;
 - b) allow for innovation and the inclusion of new Contact Centre-related technologies and solutions over time;
 - c) remove existing Government Contact Centre Services Supply Arrangement Holders (temporarily or permanently) for non-performance or inactivity;
 - d) add technical and/or mandatory rating criteria at the RFQ/RFP phase; and
 - e) subject to the provisions of this RFSA, Canada intends to issue the SA(s) with no fixed expiry date and 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.

- b) **Potential Client Users:** This solicitation is being issued by SSC. It is intended that the Supply Arrangement(s) (SA(s)) resulting from this solicitation will be used by SSC to provide Government Contact Centre Services (GCCS) – Stream 2: Contact Centre as a Services (CCaaS) to SSC clients (partners, agencies, crown corporations, and other government departments as requested). In addition, the Minister designated for the purposes of the Shared Services Canada Act may provide the services specified through Shared Services Canada to “a government of a province or municipality in Canada, a Canadian aid agency, a public health organization, an intergovernmental organization or a foreign government, so long as there are no additional costs incurred by or additional resources allocated by Shared Services Canada” as per Order In Council (OIC) 2015-1071. This process will not preclude SSC from using another method of supply for any of its clients with the same or similar needs.

- c) **Number of Supply Arrangements:** Resulting from the RFSA Refresh, SSC intends to award 1 Supply Arrangement per Qualified Respondent and no more than 1 Supply Arrangement per proprietary CCaaS.

- d) **Term of Supply Arrangement:** SSC intends on issuing the resulting SA(s) 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.



1.3 Applicable Trade Agreements

The following trade agreements apply to this procurement process:

- i) Canada Free Trade Agreement (CFTA);
- ii) World Trade Organization Agreement on Government Procurement (WTO-AGP);
- iii) Comprehensive and Progressive Agreement for Trans-Pacific Partnership (CPTPP);
- iv) Canada–Chile Free Trade Agreement
- v) Canada–Colombia Free Trade Agreement
- vi) Canada-European Union Comprehensive Economic and Trade Agreement (CETA)
- vii) Canada–Honduras Free Trade Agreement
- viii) Canada–Korea Free Trade Agreement
- ix) Canada–Panama Free Trade Agreement
- x) Canada–Peru Free Trade Agreement
- xi) Canada–Ukraine Free Trade Agreement
- xii) Canada-United Kingdom Trade Continuity Agreement

1.4 Comprehensive Land Claims Agreements

- a) This procurement may consider contracting obligations that exist in the Comprehensive Land Claim Agreements across Canada in subsequent RFQ/RFPs issued against the anticipated resulting Supply Arrangement(s).
- b) 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.
- c) CLCA applicability to support deliverable requirement(s) will be determined at the post-Supply Arrangement stage.

1.5 SSC's Role in Promoting Accessibility

- a) 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.



- b) 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.
- c) SSC is committed to providing leadership to procure accessible ICT goods and services and supporting the goal of inclusive by design, accessible by default. This procurement includes 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.
- d) As the intention is for this initiative to take place progressively, Supply Arrangement Holders should anticipate that, over time, the accessibility requirements in Canada's RFPs/RFQs will evolve and may become more demanding.

1.6 Policy on Green Procurement

- a) 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](#))¹, and to assist Canada in reaching its objectives pertaining to this policy, Respondents will submit electronic bids through the Procure to Pay (P2P) system.
- b) As the intention is for Policy on Green Procurement implementation in Canada's procurement contracts to take place progressively, Supply Arrangement Holders should anticipate that, over time, green procurement requirements in Canada's RFPs/RFQs will evolve and may become more demanding.

1.7 Conflict of Interest or Unfair Advantage

- a) As set out in SSC's Standard Instructions, a Response can be rejected due to an actual or apparent conflict of interest or unfair advantage.
- b) In order to protect the integrity of the procurement process, Respondents are advised that Canada may reject a response in the following circumstances:
 - i) if the Respondent, any of its affiliates or subcontractors, or any of their respective employees or former employees was involved in any manner in the preparation of the strategies and documentation related to this procurement process or is in any situation of conflict of interest or appearance of conflict of interest; or
 - ii) if the Respondent, any of its affiliates or subcontractors, or any of their respective employees or former employees had access to information related to the RFSA that

¹ <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-eng.html>
RFSA No. BPM010227/D



was not available to other Respondents and that would, in Canada's opinion, give or appear to give the Respondent an unfair advantage.

- c) Respondents who are in doubt about a particular situation should contact the Contracting Authority during the question period for the solicitation. By submitting a response, the Respondent represents that it does not consider itself to be in conflict of interest nor to have an unfair advantage. The Respondent acknowledges that it is within Canada’s sole discretion to determine whether a conflict of interest, unfair advantage or an appearance of conflict of interest or unfair advantage exists.
- d) **Previous Experience:** The experience acquired by a Respondent who is providing or has provided the same or similar goods and services described in the RFSA to Canada in the past will not, in itself, be considered by Canada as conferring an unfair advantage or creating a conflict of interest.
- e) **Making Representations:** If Canada intends to reject a response under this section, the Contracting Authority will inform the Respondent and provide the Respondent an opportunity to make representations before Canada makes a final decision. The Contracting Authority will provide the Respondent with a minimum of 5 Federal Government Working Days (FGWDs) to make its representations, which will normally be required in writing.

1.8 Terminology

- a) All elements of this document that are mandatory are identified by “must” or “mandatory”.
- b) To successfully qualify for anticipated resulting SA(s), the Responses must meet all mandatory requirements.
- c) The use of the phrase “is requested to” or “should” indicates that it is preferred, but not mandatory, that the Respondents comply with the instructions provided. Failure to comply will not fail a Respondent on that basis alone.
- d) The following definitions apply to the RFSA:

| Term | Definition |
|--|---|
| Contact Centre | A system that efficiently and effectively integrates and automates Inbound/Outbound processing of a large volume of Communication Channels (e.g. Voice, Email, Web Chat, etc.) between Canada and Calling/Called Parties. |
| Government Contact Centre Service | An Enterprise Contact Centre Service (ECCS) or a Contact Centre as a Service (CCaaS). |
| Contact Centre as a Service (CCaaS) | A Contact Centre Service that is provided as Software as a Subscription (SaaS) where the customer's data is resident and processed by a Cloud Provider with datacenters located in the US and/or Canada. |
| Contact Centre Service | A Managed Service that provides a Contact Centre. |
| Managed Service | A service that is designed, engineered, implemented, operated, administered, managed and maintained by a |



| | |
|---|--|
| | Supplier for a customer using hardware and software owned/licensed by a supplier. |
| Prime Contractor | A supplier with a direct contract with a customer for Contact Centre Service |
| Government Contact Centre Supplier | A Contact Centre as a Service Supplier. |
| Contact Centre as a Service Supplier | A Supplier that provides a Managed Contact Centre Service in the Public Cloud |
| Cloud Provider | The owner of the IP of the Public Cloud offerings. |
| Intellectual Property (IP) | A creation of the mind. Intellectual Property includes inventions, art, literature, software applications, names and images used in business , copyrights, trademarks, patents, designs etc. |
| Software Publisher | The entity that exclusively owns all right, title and interest under, in and to the Intellectual Property of the CCaaS (as defined above). |
| Authorized Licensed Partner | The entity authorized to supply and integrate the Software Publisher's products. |
| Software as a Service (SaaS) | A cloud based service provisioned, managed and accessed over the internet that provides a complete software solution. All of the underlying computing infrastructure (servers, storage), networking, network firewalls and security middleware, app software and app data are located in the Cloud Providers datacentre(s). |
| Agent | A resource that answers Communication Channels for a Contact Centre Service. |
| Core Features | Features provided by a Contact Centre Service that includes: a) Agents' Skillsets; b) Applications; c) Interaction Distribution; d) Interaction Priority; e) Interaction Queuing; f) Communication Channels (inbound, voice); g) DTMF Menu; h) DTMF Recognition; i) Reporting; and j) Supervisors; |
| Agents Skillsets | A Contact Centre feature that allows defining and assigning competencies to Agents that can answer a given Communication Channel (e.g. English / French language, Income Security Program, etc.). |
| Application | A Contact Centre feature that allows implementing a set of business rules/logic (e.g. play music, send to Voicemail, etc.) and create a logical grouping of Agents in accordance with Agents' Skillsets to answer Communication Channels associated with a service provided by Canada. |
| Called Party | An individual that receives a request for communication with Canada via a Government Contact Centre Service. |



| | |
|---------------------------------|---|
| Calling Party | An individual that initiates a communication with Canada using a Government Contact Centre Service. |
| Communication Channels | A means and method by which an incoming/outgoing communication is established from/to a Calling/Called Party to Canada (e.g. voice, email, video, TTY/TDD, text, fax, chat, social media, etc.) that includes PSTN Access and Internet Access facilities at the Respondent datacentre(s) for incoming/outgoing communications that includes the capacity required to extend communication to an Agent telephone number or Internet facilities provided by Canada. |
| DTMF Menu | A Contact Centre feature that allows creating voice menu that can be selected using dual tone multi frequency (DTMF) Recognition to enable call routing (e.g. Press 1 for English and 2 for French). |
| DTMF Recognition | A Contact Centre feature that can recognize and assign a value (e.g. 1 to 10, *, #) to telephony touch-tones. |
| Interaction Distribution | A Contact Centre feature that automatically distributes Communication Channels between Agents in accordance to Call Priorities and Agent's Skillsets. |
| Interaction Priority | A Contact Centre feature that applies a relative wait in queue for a communication to be answered based on Contact Centre algorithms that are pre-programmed, and such as: Agents skillsets, calling party telephone number, dialed number, etc. |
| Interaction Queuing | A Contact Centre feature that queues Communication Channels while waiting for an Agent that is available to establish a communication with a calling/called Party. |
| Internet Access | The network communication facilities required to connect to the Internet. |
| Internet | The global system of interconnected networks that use the Internet protocol suite to allow communication between networks and devices that includes the world's network operated by national, regional and local companies. |
| PSTN Access | The network communication facilities required to connect to the PSTN. |
| PSTN | The Public Switched Telephone Network infrastructures for public telecommunications that includes the world's telephone network operated by national, regional and local telephone companies. |
| Reporting | A Contact Centre feature that provides Agents and Applications real-time and historical performance reports (e.g. calls received, calls abandoned, etc.). |
| Supervisors | A resource that manages Agents of a Contact Centre Service with the ability to answer Communication Channels, perform Silent Monitoring, assign Agents' Skillsets, access to Reporting and administer Contact Centre Features as applicable. |
| FGWD | Federal Government Working Days (FGWDs) |
| EN 301 549 | A Harmonized European Accessibility Standard (Accessibility requirements for ICT products and services) which Treasury |



| | |
|---|---|
| | Board Secretariat has asked Government of Canada departments to utilize for ICT requirements through their Guideline for Making Information Technology Usable by All. |
| Accessibility, Accommodation and Adaptive Computer Technology (AACT) | AAACT program services and solutions help the public service to serve all Canadians, including those with disabilities. |

1.9 The Respondent

- a) **Definition of Respondent:** In the RFSA, “Respondent” means the person or entity (or, in the case of a joint venture, the persons or entities) submitting a response. It does not include the parent, subsidiaries or other affiliates of the Respondent, or its subcontractors.
- b) **Legal Capacity:** The Respondent must have the legal capacity to contract. If the Respondent is a sole proprietorship, a partnership or a corporate body, the Respondent must provide, if requested by the Contracting Authority, any requested supporting documentation indicating the laws under which it is registered or incorporated, together with the registered or corporate name of the Respondent and its place of business. This also applies to each entity submitting a response as a joint venture.
- c) **Joint Venture Respondents:** A joint venture is an association of two or more parties who combine their money, property, knowledge, expertise or other resources in a single joint business enterprise to submit a response together.

A Respondent that is a joint venture must indicate clearly that it is a joint venture and provide the following information:

- i) the name of each member of the joint venture;
- ii) the Procurement Business Number of each member of the joint venture;
- iii) the name of the representative member of the joint venture (i.e., the member chosen by the other members to act on their behalf, if applicable); and
- iv) the name of the joint venture, if applicable.
- i) If this information is not clearly provided in the response, the Respondent must provide the information on request by the Contracting Authority. Canada may require that the response and any resulting contract be signed by all the members of the joint venture unless one member has been appointed to act on behalf of all members of the joint venture. The Contracting Authority may, at any time, require that each member of the joint venture confirm that the representative member has been appointed with full authority to act as its representative for the purposes of the procurement process and any resulting contract. If a contract is awarded to a joint venture, all members of the joint venture will be jointly and severally or solidarity liable for the performance of any resulting contract.
- d) **Responses not Assignable or Transferable:** Substitute Respondents will not be accepted. The Respondent will not be permitted to assign or transfer its response.



- e) **Procurement Business Number:** Respondents are required to have a Procurement Business Number (PBN) before the award of any resulting contract. Respondents may register for a PBN online at <https://srisupplier.contractsCanada.gc.ca/>. For non-Internet registration, Respondents may contact the information line at 1-800-811-1148 to obtain the telephone number of the nearest Supplier Registration Agent.

2. Procurement Process

2.1 Request for Supply Arrangements (RFSA) Phase

- a) Canada anticipates awarding Supply Arrangements to Qualified Respondents through this RFSA refresh process.
- b) As security assessments and other supplier requirements may vary by supplier, SAs may be awarded in phases or a first-in-and-compliant basis.

2.2 Re-issue of Request for Supply Arrangements

- a) This request for supply arrangements (RFSA) cancels and supersedes previous RFSA number **BPM010227/C** dated **May 31, 2021** with a closing of **August 31, 2021 at 2:00pm EDT**.

2.3 Security Assessment

- a) Respondents must meet the security requirements set out in the Security Requirements Checklist (SRCL) (Annex E).
- b) While validation of security requirements set out in the SRCL (Annex E) is required as part of the solicitation process, it will not be a condition of SA Award. Canada reserves the right to award SAs to QRs while those QRs are completing the process of security requirements validation as security applies to individual RFQ/RFPs issued under the resulting SAs.

2.4 Evaluating Accessibility

- a) As part of the evaluation process for subsequent RFQ/RFPs, Accessibility, Accommodation and Adaptive Computer Technology (AAACT) may independently evaluate the accessibility of the offered solutions against the latest version of EN 301 549 Accessibility Standards, including the latest version of WCAG. This evaluation will not eliminate a successful Respondent(s), however Respondents with solutions deemed non-compliant with EN 301 549 accessibility standards will be required to bring their solution up to the appropriate accessibility standards by an agreed upon a negotiated timeframe under each RFP under the SA.
- b) Should the successful Respondent(s) solution meet EN 301 549 accessibility standards then further accessibility testing is not required until a major change is released that affects the end user interface.

3. Respondent Instructions

3.1 Standard Instructions, Clauses and Conditions



- a) All instructions, clauses and conditions identified in the RFSA 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 Services and Procurement Canada. These instructions, clauses and conditions are incorporated by reference and they form part of this document as though they were expressly set out here in full.
- b) By submitting a response, the Respondent is confirming that it agrees to be bound by all the instructions, clauses and conditions of the RFSA.
 - i) **The Standard Acquisition Clauses and Conditions Manual** (<https://buyandsell.gc.ca/SAA/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>) issued by PSPC; and
 - ii) **SSC's Standard Instructions for Procurement Documents No 1.4** (SSC's Standard Instructions), attached as Attachment 1.0 - SSC Standard Instructions for Procurement Documents; and
 - a) There will not be a conference of interested Respondents;
 - b) Instead of the Response validity period set out in SSC's Standard Instructions, bids will not expire until they are withdrawn by the Respondent or are rejected by Canada; and
 - iii) **2008 (2020-05-28) Standard Instructions – Request for Supply Arrangement – Goods or Services – Competitive Requirements** are incorporated by reference into and form part of this RFSA.

3.2 General Instructions

SSC's Standard Instructions include instructions with respect to bids, which apply in addition to those described in this document.

3.3 P2P

- a) SSC uses the "P2P" (Procure to Pay) tool. Respondents must register in the SSC P2P portal in order to:
 - i) view and access the RFSA from SSC;
 - ii) submit a response to the RFSA;
 - iii) receive updates; and
 - iv) receive amendments to the RFSA.
- b) To register, please go to <https://sscp2pspc.ssc-spc.gc.ca> and click "Register Now". Respondents intending to submit a response are also encouraged to send an e-mail notification to the Contracting Authority indicating their intention to submit a response.

3.4 Submission of Responses



Responses must be submitted to Shared Services Canada by the date, time and address indicated on page 1 of the RFSA.

3.5 Enquiries and Comments during the RFSA Period

- a) **Single Point of Contact:** To ensure the integrity of the competitive procurement process, questions and other communications regarding the RFSA must be directed only to the Contracting Authority identified in the RFSA. Failure to comply with this requirement may result in the response being declared non-compliant.
- b) **Deadline for Asking Questions:** Unless otherwise indicated in the RFSA, all questions and comments regarding the RFSA must be submitted by email to the Contracting Authority no later than **10 calendar days** before the closing date of the RFSA. Questions received after that time may not be answered.
- c) **Content of Questions:** Respondents should reference as accurately as possible the numbered item of the RFSA to which the question relates. Respondents should explain each question in sufficient detail in order to allow Canada to provide an accurate answer. Any questions that a Respondent believes include proprietary information must be clearly marked “proprietary” at each relevant item. Items identified as proprietary will be treated as such unless Canada determines that the question is not of a proprietary nature. Canada may edit the questions or may request that the Respondent do so, so that the proprietary nature of the question is eliminated, and the edited question and answer can be provided to all Respondents. Questions not submitted in a form that can be provided to all Respondents may not be answered by Canada.

3.6 Electronic Submission of Questions and Answers through P2P

Respondents who wish to be certain of receiving a reply to a question must submit all questions through P2P to the Contracting Authority, **no later than 10 calendar days prior to the RFSA closing date**. Enquiries received after that time may not be answered.

3.7 Solicitation Documents

SSC is not responsible for and will not assume any liabilities whatsoever for the information found on websites of third parties. SSC will not be sending notifications to Respondents for updates and amendments to the RFSA. Instead, SSC will post all updates, amendments, questions received and the answers on P2P. Respondents are solely responsible for consulting P2P regularly for the most up-to-date information for the RFSA. SSC will not be liable for any oversight by the Respondent, nor for notification services offered by a third party.

3.8 Previous Requirements

Respondents should not assume that specifications or practices from previous procurements or contracts will continue to apply, unless they are described in the RFSA. Respondents should also not assume that their existing capabilities meet the requirements of the RFSA simply because they have met previous requirements.

3.9 Applicable Laws



This procurement process and any resulting contract will be interpreted and governed, and the relations between the parties determined, by the laws in force in one of the provinces or territories of Canada. Each Respondents may indicate in its RFSA Submission Form (Annex A) which of the provinces or territories it wishes to apply. If the Respondent does not indicate which province or territory it wishes to apply, the laws of the Province of Ontario will apply automatically.

3.10 Language

Respondents are requested to identify in the RFSA Submission Form (Annex A) which of Canada's two official languages it will use for future communications with Canada and, if successful in the RFSA evaluation.

3.11 Response Costs

Canada will not reimburse any Respondent for costs incurred to prepare or submit a response. These costs, as well as any costs incurred by Respondents in relation to the evaluation of the response, are the sole responsibility of Respondents. Any expenses that the Respondent incur in relation to any resulting contract or other instrument prior to the award of that instrument are entirely at the risk of the Respondent.

3.12 Property of Canada

All submissions whether received on time or not will become the property of Canada and will not be returned. All bids will be treated as confidential, subject to the provisions of the *Access to Information Act*, the *Privacy Act* and any other applicable laws.

3.13 Submissions Must Be Complete

Unless otherwise specified in the solicitation, Canada will evaluate only the documentation provided with the Response. Canada will not evaluate information such as references to website addresses where additional information can be found, or technical manuals or brochures not submitted with the Response.



4. Response Preparation Instructions

4.1 General Instructions

- a) SSC's Standard Instructions include instructions with respect to responses, which apply in addition to those described in this document. If there is a conflict between the provisions of SSC's Standard Instructions and this document, this document prevails.
- b) Respondents intending to submit a response are encouraged to send an e-mail notification to the Contracting Authority indicating their intention to submit a response.
- c) Once the closing date and time of the RFSA has passed, Respondents will not be able to submit a response.
- d) Respondents may submit response documents that can be opened with either Microsoft Word or Microsoft Excel and Adobe Reader.
- e) Respondents that submit response documents in other formats do so at their own risk, as Canada may be unable to read them.
- f) A response withdrawn after the RFSA closing date and time cannot be resubmitted.
- g) Pricing is not a requirement of this RFSA and should not be included in the response.
- h) Canada requests that no brochures and promotional materials be included with the response.

4.2 Electronic Submission of Responses through P2P

- a) All responses must be submitted via the SSC P2P portal to the SSC Contracting Authority by the closing date and time indicated in the SSC P2P portal with respect to the RFSA. Only responses submitted through the SSC P2P portal will be considered.
- b) After the RFSA closing date, the P2P system will not permit a Respondent to submit a response.
- c) If the P2P portal is unavailable for any reason during any part of the 4 hours immediately before the RFSA closing date and time, Respondents are requested to **contact the Contracting Authority immediately, both by email and by telephone**. If the Contracting Authority confirms that the P2P portal is unavailable for any reason during any part of the 4 hours immediately before the solicitation closing date and time, the Contracting Authority will permit Respondents to submit Response responses via email alternatively. The Contracting Authority will send notice of the alternative Response submission method (email) to those Respondents who have sent an email notification to the Contracting Authority indicating their intention to submit a response.
- d) P2P accommodates individual documents of up to 30MB each. Respondents should ensure that they submit their response in multiple documents, each of which does not exceed 30MB. Respondents may submit as many documents as necessary.
- e) Responses can be modified, withdrawn or resubmitted through P2P before the solicitation closing date and time.



- f) **Availability of Contracting Authority:** During the 4 hours leading up to the RFSA closing date, an SSC representative will monitor the email address james.graves2@canada.ca
- g) and will be available by telephone at the Contracting Authority's telephone number shown on the cover page of this document (although the SSC representative may not be the Contracting Authority). If the Respondent is experiencing difficulties transmitting the email, the Respondent should contact SSC immediately at the Contracting Authority's coordinates provided on the cover page of this document.
- h) **Responsibility for Technical Problems:** By submitting a response, the Respondent is confirming it agrees that Canada is not responsible for:
 - i) any technical problems experienced by the Respondent in submitting its response, including attachments rejected or quarantined because they contain malware or other code that is screened out by SSC for security reasons; or
 - ii) any technical problems that prevent SSC from opening the attachments. For example, if an attachment is corrupted or otherwise cannot be opened or cannot be read, it will be evaluated without that portion of the response. Respondents will not be permitted to submit substitute attachments to replace any that are corrupt or empty or submitted in an unapproved format.

4.3 Format for Response

- a) Canada requests that Respondents follow the format instructions described below in the preparation of their response:
 - i) Use a numbering system that corresponds to the RFSA;
 - ii) Include a title page at the front of each volume of the response that includes the title, date, procurement process number, Respondent's name and address and contact information of its representative; and
 - iii) Include a table of contents.

4.4 Content of the Response

- a) The technical response should address clearly and in sufficient depth the points that are subject to the evaluation criteria against which the response will be evaluated. To facilitate the evaluation of the response, Canada requests that Respondents address and present topics in the order of the evaluation criteria under the same headings. To avoid duplication, Respondents may refer to different sections of their response by identifying the specific paragraph and page number where the subject topic has already been addressed.
- b) The response may refer to additional documentation submitted with the response. Valid forms of technical documentation reference material include, but are not limited to:
 - i) Screen captures, clearly legible, with text explanations.
 - ii) Technical or end-user documentation: If this documentation is stored within a website, extract the supporting information and insert it in the response or attach the



documentation as an annex. Clearly indicate what portions of the text (pages and paragraphs) provide the demonstration required.

- c) Respondents should be aware that any reference to a URL that requires Canada to download information from an Internet site to validate or supplement any part of the response will not be accepted and the information will not be considered in evaluating the response.

- d) **RFSA Submission Form (requested at RFSA closing, Mandatory upon request):**

Respondents are requested to include a completed RFSA Submission Form (Annex A) with their response. It provides a common form in which Respondents can provide information required for evaluation. Using the form to provide this information is not mandatory, but it is recommended. If Canada determines that the information required by the RFSA Submission Form is incomplete or requires correction, Canada will provide the Respondent with an opportunity to do so.

- e) **RFSA Project Reference Forms for Mandatory Experience Requirements (Annex B, Mandatory at RFSA closing):**

- i) Respondents must provide in sufficient detail with their response, their previous corporate experience by submitting fully completed RFSA Project Reference Forms for the Mandatory Experience Requirements in accordance with subsection Basis for Qualification.
- ii) The project descriptions provided in the RFSA Project Reference Forms **must clearly demonstrate** that the Respondents meet all Mandatory Experience Requirements. Simply repeating the requirement or just indicating compliance does not, in itself, demonstrate that a Respondent has the experience required. **Sufficient details are required.**
- iii) Respondents are also asked to use the same terminology used in this RFSA; if a Respondent uses different terminology, that Respondent is requested to define the terminology so that Canada can accurately assess whether the experience meets the requirements of this RFSA.
- iv) The project references required for the Mandatory Experience Requirements do not have to be the same for each requirement. As an example, the customer for the Mandatory Experience Requirement #2 of Annex B could be ABC Co., while the customer for the Mandatory Experience Requirement #3 of Annex B could be XYZ Ltd.
- v) **Where multiple project references are required for a Mandatory Experience Requirement, the project references must be with different customers whereby:**
 - 1. **Example 1:** a Respondent may provide a Contact Centre Service for 2 separate contracts. Each contract could be used as a project reference with the contract holder as the customer.
 - 2. **Example 2:** where the contract is a Standing Offer (SO) or Supply Arrangement (SA), each department using the SO/SA can be used by the Respondent as a separate project reference with the department as the customer.



3. **Example 3:** where the Respondent has a contract with multiple configuration instances for a Contact Centre, the Respondent can use each instance as a project reference with the client of the instance as the customer.
- vi) In the case of a joint venture Respondent, each project reference given can be from a different joint venture member. The project references are not required to be projects performed by the joint venture Respondent itself.
- vii) Respondents are requested to indicate the page number(s) in their supporting project documentation that addresses a particular mandatory corporate technical experience requirement.
- viii) Canada will only consider the experience of the Respondent itself (not including any affiliate, subcontractor or partner of the Respondent) where the experience of a corporate predecessor will be evaluated as experience of the Respondent if:
 1. The corporate predecessor amalgamated with another corporation to form the Respondent; or
 2. All or substantially all the assets of the corporate predecessor were acquired by the Respondent, the majority of the corporate predecessor employees became employees of the Respondent, and both the corporate predecessor and the Respondent carry on essentially the same business; or
 3. All or substantially all of a specific business unit that was responsible within the corporate predecessor for the work connected with the experience requirement has been transferred to the Respondent, along with all or substantially all the employees of that business unit, and the Respondent continues to carry on essentially the same business as that business unit.
- ix) The customer organization for each project reference must not be related to the Respondent (i.e., the customer organization must not be an affiliate and must deal at arm's length with the Respondent) in order to be considered as a project reference.
- f) **RFSA Service Requirement Forms for Mandatory Service Requirements (Annex C, Mandatory at RFSA closing):**
 - i) Respondents must provide in sufficient detail with their response, fully completed RFSA Service Requirement Forms for the Mandatory Service Requirements in accordance with subsection Basis for Qualification.
 - ii) The descriptions provided in the RFSA Service Requirement Forms **must clearly demonstrate** that the Respondents meet the Mandatory Service Requirements. Simply repeating the requirement or just indicating compliance does not, in itself, demonstrate that the Government Contact Centre Service provided by a Respondent meets the Mandatory Service Requirement. **Sufficient details are required.**
 - iii) Respondents are also asked to use the same terminology used in this RFSA; if a Respondent uses different terminology, that Respondent is requested to define the terminology so that Canada can accurately assess whether the experience meets the Mandatory Service Requirements of this RFSA.



- iv) Where a project reference is required for a Mandatory Service Requirement, they do not have to be the same for each requirement. As an example, the customer for the Mandatory Service Requirement #1 of Annex C could be ABC Co., while the customer for the Mandatory Service Requirement #2 of Annex C could be XYZ Ltd.
- v) In the case of a joint venture Respondent, a project reference given for a Mandatory Service Requirement can be from a different joint venture member. The project references are not required to be projects performed by the joint venture Respondent itself.
- vi) Respondents are requested to indicate the page number(s) in their supporting project documentation that addresses a particular Mandatory Service Requirement.

4.5 Certifications (requested at RFSA closing, Mandatory upon request):

Respondents are requested to submit all certifications required under Part 7 (Annex D). If the certifications are not submitted with the Response, the Contracting Authority will provide the Respondent with the opportunity to do so. Failure to comply with the request of the Contracting Authority and provide any required information within the requested time period will result in the response being disqualified. Respondents should note that certain certifications that are not required at the RFSA stage may be required at the later stage of the procurement process.

| | |
|---|---|
| Federal Contractors Program for Employment Equity Certification | Required – please provide the information in the Response Submission Form |
| Former Public Servants Certification | Required – please provide the information in the Response Submission Form |
| Vendor Integrity Form | Required – please provide the information in the Response Submission Form Upon request, the Respondent must also provide any further information requested by the CA pursuant to Section 1 of PSPC Standard Instructions 2003. Providing the information when requested during the evaluation period is mandatory. |
| Form 1 - CCaaS Software Publisher Certification | Required if the Respondent owns the CCaaS intellectual property. |
| Form 2 - CCaaS Software Publisher Authorization Form | Required if the Respondent does not own the CCaaS intellectual property. |

4.6 Submission of Only One Response

- a) A Respondent can be an individual, a sole proprietorship, a corporation, a partnership or a joint venture.



- b) Each Respondent (including related entities) will be permitted to qualify only once. If a Respondent or any related entities participate in more than one Response, (participating means being part of the Respondent, not being a subcontractor), Canada will provide those Respondents with 2 FGWDs to identify the single Response to be considered by Canada. Failure to meet this deadline may result in all the affected responses being disqualified or in Canada choosing, in its discretion, which of the responses to evaluate.
- c) For the purposes of this article, regardless of the jurisdiction where any of the entities concerned is incorporated or otherwise formed as a matter of law (whether that entity is an individual, corporation, partnership, etc.) an entity will be considered to be “related” to a Respondent if:
 - i) They are the same legal entity as the Respondent (i.e., the same natural person, corporation, partnership, limited liability partnership, etc.);
 - ii) The entity and the Respondent are “related persons” or “affiliated persons” according to the *Canada Income Tax Act*;
 - iii) The entity and the Respondent have now or in the two years before the RFSA closing date had a fiduciary relationship with one another (either as a result of an agency arrangement or any other form of fiduciary relationship); or
 - iv) The entity and the Respondent 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.
- d) Any individual, sole proprietorship, corporation, or partnership that is a Respondent as part of a joint venture cannot submit another response on its own or as part of another joint venture.
- e) By submitting a response, the Respondent is certifying that it does not consider itself to be related to any other Respondent.



5. Security, Financial And Other Requirements

5.1 Security Clearance Requirement (requested at RFSA closing, Mandatory upon request):

- a) Respondents must meet the security requirements set out in the Security Requirements Checklist (SRCL) (Annex E).
- b) **Timing:** Respondents should take steps to obtain the required security clearances promptly. Any delay in obtaining the required security clearances may result in the disqualification of the Respondent from RFQ/RFPs.
- c) While validation of security requirements set out in the SRCL (Annex E) is required as part of the solicitation process, it will not be a condition of SA Award. Canada reserves the right to award SAs to QRs while those QRs are in the process of security requirements validation as security applies to individual RFQ/RFPs issued under the resulting SAs.
- d) **PSPC Conducts Clearance Process:** SSC has an arrangement with the Department of Public Services and Procurement Canada to process security clearances, and does not control the process itself. It can be a lengthy process and Respondents should initiate it as soon as possible. For additional information on security requirements, Respondents should refer to the Industrial Security Program website at <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-eng.html>.
- e) **Joint Venture Respondent:** Unless otherwise specified in the solicitation, in the case of a joint venture Respondent, each member of the joint venture must meet the security requirements.

5.2 SCSi Submission (requested at RFSA closing, Mandatory upon request):

- a) The response must include all the Supply Chain Security Information required by Annex G.
- b) Upon request, the Respondent must also provide any further information requested by the CA pursuant to Section 1 of PSPC Standard Instructions 2003. Providing the information when requested during the evaluation period is mandatory.
- c) While validation of SCSi is required as part of the solicitation process, it will not be a condition of SA Award.

5.3 Cloud Service Provider Information Technology Security Assessment

- a) Respondents that qualify as Contact Centre as a Service Suppliers will be required to demonstrate compliance with the security requirements and obtain a letter from CSE that confirms that they have on-boarded into the CSP Security Assessment Program.

This may require the Software Publisher provide information directly to CSE.
- b) Validation of CSP Security Assessment will not be a condition of SA Award.
- c) Compliance will be assessed and validated through the Canadian Centre for Cyber Security (CCCS) Cloud Service Provider (CSP) Information Technology (IT) Security Assessment



Process (ITSM.50.100) (<https://www.cyber.gc.ca/en/guidance/cloud-service-provider-information-technology-security-assessment-process-itsm50100>).

5.4 Secure Cloud Enablement and Defence

Respondents that qualify as Contact Centre as a Service Suppliers may be required to demonstrate compliance with Secure Cloud Enablement and Defence (SCED) security requirements specified for any RFQ/RFPs issued under any resulting SA established for CCaaS prior to bidding against those requirements. The objective of SCED is to address the risks of keeping pace with digital evolution and to help protect and enable visibility of PROTECTED B information transmitted to and from public cloud service. The implementation of SCED will enable the use of PROTECTED B cloud.

Validation of SCED will not be a condition of SA Award.

6. Evaluation Procedures and Basis of Qualification

6.1 General Evaluation Procedures

- a) General evaluation procedures that apply to this solicitation are described in SSC's Standard Instructions.
- b) A Response must comply with all the requirements of the solicitation and meet all mandatory evaluation criteria to be declared compliant.

6.2 Evaluation Procedures for Customer Reference Checks

- a) Canada is not obliged to, but may at its discretion contact the primary reference and, where applicable, the backup reference, in order to validate that any information on any signed RFSA Reference Project Form is accurate. Canada may conduct the reference check with respect to none, some or all of the mandatory and rated experience requirements. Canada may conduct any project reference validation check in writing by e-mail by sending the reference a copy of the completed and signed RFSA Reference Project Form or RFSA Service Requirement Form. Canada will email (cc) the Respondent's contact when an e-mail is sent out for project reference validation checks.
- b) If Canada chooses to contact one or more references to validate information provided by a Respondent, Canada must receive the reference's response within 7 FGWDs from the date of the request with the possibility of extension at the discretion of Canada. If Canada does not receive confirmation (within 7 FGWDs) or within the extended timeframe provided, from either the primary or backup reference that the information on the signed form is accurate (or that any inaccuracies are not material to whether or not the project meets the mandatory requirements), that Respondent's project reference will not be considered in the evaluation. Canada may also contact a primary or backup reference for clarification purposes
- c) If during a response validation by Canada it becomes apparent that the address, telephone number, or email address for any of the references is incorrect or missing, the Respondent will be permitted to provide the correct address, telephone number, or email address within 7 FGWD of a request and subject to extension at the discretion of Canada.



- d) If the information that Canada seeks to confirm with a reference is mandatory, then Canada will declare the response non-compliant if the response from the contact person at the reference is not received within 5 FGWDs of the date that Canada's email was sent (or within 5 FGWDs of leaving a voicemail message for a telephone reference).
- e) Wherever information provided by a reference differs from the information supplied by the respondent, the information supplied by the reference will be the information evaluated.
- f) The Respondent will not meet any mandatory experience requirement (as applicable) if:
 - i) Both customer reference state they are unable or unwilling to provide the information requested; or
 - ii) Both customer references are not customers of the respondent itself (for example, the customer cannot be the customer of an affiliate of the respondent or a subcontractor to the respondent instead of being a customer of the respondent itself), unless the solicitation provides otherwise.
 - iii) Nor mandatory requirement be met if the customer is itself an affiliate or other entity that does not deal at arm's length with the respondent.

6.3 Reference Checks Conducted for Previous ITQ/RFSA Phases

- a) Even if a Respondent has provided a Response under a previous ITQ/RFSA round, a complete Response must be provided, which includes all requested references to be deemed compliant. Canada retains the right to validate Customer References at its discretion.
- b) If Canada chooses to validate a reference, in the case where Respondents have previously submitted Customer References for Mandatory Requirements in previous ITQ/RFSA rounds, Canada will validate as follows:
 - i. if the Mandatory Criteria has not changed; and
 - ii. if the Customer Reference has already been contacted in previous ITQ/RFSA's; and
 - iii. if the Customer Reference validated the Respondent met the specific Mandatory CriteriaIn the case where a Respondent meets i., ii, and iii, Canada will accept the Customer Reference as validated.
- c) In the case of new or revised Mandatory criteria or where the Respondent is a different entity than the Respondent in previous ITQ/RFSA rounds, Canada will proceed with the validation process as outlined in Article 6.2.

6.4 Technical Evaluation

- a) **Response Assessment**
 - i) Responses will be assessed in accordance with all the requirements described in the solicitation, including the evaluation criteria.



- ii) If the solicitation describes several steps in the evaluation process, Canada may conduct steps of the evaluation in parallel. Even though the evaluation and selection will be conducted in steps, the fact that Canada has proceeded to a later step does not mean that Canada has conclusively determined that the Respondent has successfully passed all the previous steps.
 - iii) Each response will be reviewed to determine whether it meets the mandatory requirements of the solicitation. Any element of the solicitation identified with the words “**must**” or “**mandatory**” is a mandatory requirement. Responses that do not comply with each and every mandatory requirement will be declared non-compliant and be disqualified. Once a response has been declared non-compliant, Canada will have no obligation to evaluate the response further.
- b) **Evaluation Team:** An evaluation team composed of representatives of Canada will evaluate the RFSA Responses. Canada may hire any independent consultant, or use any Government resources, to evaluate any RFSA Response. Not all members of the evaluation team will necessarily participate in all aspects of the evaluation.
- c) **Consensus Determination:** Once the evaluators have completed their evaluation and documented on the Technical Evaluation Sheets, the results are to be reviewed by the Contracting Authority. If the team members have differed in their evaluation of the mandatory requirements/and or point rated requirements, a Consensus meeting is held and a final determination is made by consensus for each criterion for which a discrepancy existed.
- d) **Canada will evaluate only the documentation provided with the bid. Canada will not consider information such as references to website addresses where additional information can be found, or technical manuals or brochures not submitted with the bid**
- e) **Discretionary Rights during Evaluation**
- i) In conducting its evaluation of the responses, Canada may, but will have no obligation to, do the following:
 - a) Request additional information substantiating the compliance of the response with any mandatory requirement, if that substantiation was not required to be included in the response submitted on the closing date.
 - b) Seek clarification or verification from Respondents regarding any or all information provided by them with respect to the solicitation.
 - c) Contact any or all references supplied by Respondents to verify and validate any information submitted by either respondents or their references.
 - d) Request specific information with respect to any Respondent’s legal status.
- f) **Time to Respond**
- i) Respondents will have the number of days specified in the request by the Contracting Authority to comply with any request for clarification, verification or additional information. Unless the solicitation specifies another time for responding, the following time periods apply:



- a) **Requests for Clarifications:** If Canada seeks clarification or verification or additional information from the Respondent about its response, the Respondent will have 2 FGWDs (or a longer period if specified in writing by the Contracting Authority) to provide the necessary information to Canada. Depending on the nature of the request, failure to meet this deadline may result in the response being declared non-compliant.
- g) **Extension of Time to Respond:** If additional time is requested by a Respondent, the Contracting Authority may grant an extension in his or her sole discretion.

6.5 Requirements Related to Previous Corporate Experience of Respondent

- a) If the solicitation requires that the response demonstrate previous experience of the Respondent, the following applies unless otherwise specified in the solicitation. The previous experience will be considered to demonstrate the required experience in the following circumstances:
 - i) The experience must have been obtained by (i.e., the relevant work must have been completed by) the Respondent itself. Work performed by any proposed subcontractor or any affiliate of the Respondent or any corporate predecessor will not be evaluated, unless (with respect to a corporate predecessor) the Respondent can demonstrate that:
 - a) The corporate predecessor amalgamated with one or more other corporations to form the Respondent or another corporate predecessor that meets the requirements set out in this Section 4.4 e) i) or
 - b) The Respondent acquired all or substantially all of the assets and personnel of the corporate predecessor that were involved in completing the work related to the experience.
 - ii) Canada may request additional information about corporate predecessor during evaluation.
- b) The work was completed by the closing date;
- c) The response includes, as a minimum, the name of an individual from the customer reference who will act as a reference;
- d) If more examples of previous experience (e.g., multiple projects) are provided in the response than were requested by the solicitation, Canada will ask the Respondent which one(s) to evaluate. If the Respondent does not respond within the time allocated by the Contracting Authority, Canada will decide in its discretion which one(s) will be evaluated.

6.6 Evaluation of RFSA Submission Form

The RFSA Submission Form (Annex A) will be evaluated for completeness. If Canada determines that the information required by the RFSA Submission Form is incomplete or requires correction, Canada will provide the Respondent with an opportunity to do so. Failure to comply with the



request of the Contracting Authority and provide any required information within the requested time period will result in the response being disqualified.

6.7 Evaluation of Compliance with Mandatory Experience Requirements – Annex B

- a) The Mandatory Experience Requirements will be evaluated on a simple pass/fail basis.
- b) The Respondents will not be permitted to submit an alternate customer organization or project as a reference after the RFSA closing date.
- c) **Consensus Determination:** Once the evaluators have completed their evaluation and documented on the Technical Evaluation Sheets, the results are to be reviewed by the Contracting Authority. If the team members have differed in their evaluation of the mandatory requirements, a Consensus meeting is held and a final determination is made by consensus for each criterion for which a discrepancy existed.
- d) **Canada will evaluate only the documentation provided with the bid. Canada will not consider information such as references to website addresses where additional information can be found, or technical manuals or brochures not submitted with the bid**

6.8 Evaluation of Compliance with Point Rated Experience Requirements – Annex B #5

All Respondents must complete Point Rated Experience Requirement #5 as part of their RFSA submission. If the Respondent is the Software Publisher, a N/A response will be accepted.

The following Point Rated Criteria will apply in the event that Canada receives multiple Respondents proposing the same proprietary CCaaS:

- a) A Respondent that submits a *CCaaS Software Publisher Authorization Form (Form 2)*, signed by the Software Publisher of the proposed CCaaS, will be awarded 50 points.

(Max 50 Points)

- b) For each 12 continuous months the Respondent has been a Authorized Licensed Partner, for the CCaaS proposed in this response, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.

(Max 10 points)

- c) For each 12 continuous months the Respondent has provided Contact Centre as a Service, in Canada and/or the US, for the CCaaS proposed in this response, for a customer with a minimum of 400 Agents as the Prime Contractor, the Respondent will be awarded 1, up to a maximum of 10 points.

(Max 10 points)



- d) For each 12 continuous months the Respondent has provided goods/services to the Government of Canada, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.

(Max 10 points)

- I. Partial points may be awarded for partial years of experience. Partial points will only be awarded if the Respondent has a minimum of 6 months of partial experience, up to a maximum of 0.5 points

Maximum Total Available Points: 80 points

- I. The Respondent with the highest point score will be pre-qualified, per proprietary CCaaS.
- II. Per proprietary CCaaS, the 2nd ranked Respondent's score will remain valid for a period **three (3) years** from the RFSA closing date. In the event Canada intends to introduce new Suppliers into the SA due to lack of competition or supplier performance, the 2nd ranked Respondent, per proprietary solution, may be awarded a SA.
- I. If requirement #5 (Annex B) is not completed and the response is the only response submitted for CCaaS proposed in this response, Canada will proceed to evaluate compliance against the mandatory requirements.

6.9 Evaluation of Compliance with Mandatory Service Requirements – Annex C

- a) The Mandatory Service Requirements will be evaluated on a simple pass/fail basis.
- b) **Consensus Determination:** Once the evaluators have completed their evaluation and documented on the Technical Evaluation Sheets, the results are to be reviewed by the Contracting Authority. If the team members have differed in their evaluation of the mandatory requirements, a Consensus meeting is held and a final determination is made by consensus for each criterion for which a discrepancy existed.
- c) **Canada will evaluate only the documentation provided with the bid. Canada will not consider information such as references to website addresses where additional information can be found, or technical manuals or brochures not submitted with the bid**

6.10 Evaluation of Joint Venture Experience

- a) If the Respondent is a joint venture with existing experience as that joint venture, it may submit the experience that it has obtained as that joint venture.

Example: A Respondent is a joint venture consisting of members L and M. A solicitation requires that the Respondent demonstrate experience providing maintenance and help desk services for a period of 24 months to a customer with at least 10,000 users. As a joint venture (consisting of members L and M), the Respondent has previously done this work. This Respondent can use this experience to meet the requirement (even if neither L nor M has met this experience requirement on its own). If member L obtained this experience while in a joint venture with a third party N, however, that experience cannot be used because the third party N is not part of the joint venture that is responding.



- b) A joint venture Respondent may rely on the experience of one of its members to meet any given technical criterion of this solicitation. Joint venture members cannot pool their abilities with other joint venture members to satisfy a single technical criterion of this solicitation. However, a joint venture member can pool its individual experience with the experience of the joint venture itself.

Example A: A Respondent is a joint venture consisting of members X, Y and Z. If a solicitation requires: (a) that the Respondent have 3 years of experience providing maintenance service, and (b) that the Respondent have 2 years of experience integrating hardware with complex networks, then each of these two requirements can be met by a different member of the joint venture. However, for a single criterion, such as the requirement for 3 years of experience providing maintenance services, the Respondents cannot indicate that each of members X, Y and Z has one year of experience, totaling 3 years. Such a response would be declared non-compliant.

Example B: A Respondent is a joint venture consisting of members A and B. If a solicitation requires that the Respondent demonstrate experience providing resources for a minimum number of 100 billable days, the Respondent may demonstrate that experience by submitting one of the following:

- i) Contracts all signed by A;
 - ii) Contracts all signed by B; or
 - iii) Contracts all signed by A and B in joint venture;
 - iv) Contracts signed by A and contracts signed by A and B in joint venture; or
 - v) Contracts signed by B and contracts signed by A and B in joint venture that collectively show a minimum of 100 billable days of providing resources.
- c) Wherever substantiation of a criterion is required, the Respondent is requested to indicate which joint venture member satisfies the requirement. If the Respondent has not identified which joint venture member satisfies any given requirement, the Contracting Authority will provide an opportunity to the Respondent to submit this information during the evaluation period. If the Respondent does not submit this information within the period set by the Contracting Authority, its response will be declared non-compliant.
 - d) Any Respondent with questions regarding the way in which a joint venture response will be evaluated should submit their questions as early as possible during the RFSA period.

6.11 Basis for Qualification

- a) A Response must comply with the requirements of the Request for Supply Arrangements and meet all mandatory technical evaluation criteria to be declared compliant:
 - i) Comply with the requirements of the RFSA;
 - ii) Meet all Mandatory Experience Requirements (#1,#2,#3, #4) in Annex B; and
 - iii) Meet all Mandatory Service Requirements (#1,#2,#3 and #4) in Annex C.
 - iv) Meet Mandatory Point Rated Experience Requirements #5 Annex B (*if applicable*);



6.12 Basis of Recommendation for Award of Resulting Supply Arrangement(s)

The top-ranked compliant Respondents for each proprietary CCaaS will be recommended for award of a Supply Arrangement.

6.13 Debriefings

- a) Respondents may request a debriefing on the results of the process. Suppliers should make the request to the Contracting Authority within 15 working days of receipt of the results of the request for supply arrangements process. The debriefing may be in writing, by telephone or by videoconference.

6.14 Supply Chain Integrity (SCI) Assessment Process

- a) The Supply Chain Integrity (SCI) Verification is a mandatory submission requirement at the RFQ/RFP stage. SCI is an important corporate requirement. Challenged by an increasingly complex cyber threat environment, Canada is committed to applying enhanced security process and contract clauses to the acquisition of both products and services. The purpose of the Supply Chain Integrity verification process is to ensure that all proposed sub-contractors, products, equipment, software, firmware and services that are procured by SSC meet the required security and supply chain standards.

7. Certifications

7.1 Compliance with Certifications

- a) Compliance with the Certifications Respondents provided to Canada is subject to verification by Canada during the response evaluation period and after award of any resulting SA(s). The Contracting Authority will have the right to ask for additional information to verify the Respondents' compliance with the certifications at any time. The Respondent's response will be disqualified if any certification made by the Respondent is untrue, whether made knowingly or unknowingly. Failure to comply with the certifications or to comply with the request of the Contracting Authority for additional information will also result in the response being disqualified or the Supply Arrangement being terminate.
- b) Respondents are requested to use Annex D to provide the certifications requested below. For a joint venture Respondent, the certifications requested below are required for each member of the joint venture.

7.2 Code of Conduct Certifications

- a) Respondents must comply with the *Code of Conduct for Procurement*, which can be found here: <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/cndt-cndct/contexte-context-eng.html>. In addition to the *Code of Conduct for Procurement*, Respondents must a) respond to this RFSA in an honest, fair and comprehensive manner, b) accurately reflect their capacity to satisfy the requirements stipulated in this RFSA and in the resulting contracts, c) submit RFSA responses and enter into contracts only if they will fulfill all obligations of the Contract.
- b) By submitting a response, Respondents confirm that they understand that, to ensure fairness, openness and transparency in the procurement process, the commission of certain acts or offences will render them ineligible to be awarded a contract. The Respondent must



provide Canada with updates during this procurement process if any of the information contained in its response changes. The Respondent and any of the Respondent's affiliates will also be required to remain free and clear of any acts or convictions listed further below during the period of any contract resulting from this procurement process.

- c) For the purpose of this section, everyone, including but not limited to organizations, bodies corporate, societies, companies, firms, partnerships, associations of persons, parent companies, and subsidiaries, whether partly or wholly-owned, as well as individuals, and directors, are Respondent's affiliates if:
- i) Directly or indirectly either one controls or has the power to control the other, or
 - ii) A third party has the power to control both.

Indicia of control, includes, but is not limited to, interlocking management or ownership, identity of interests among family members, shared facilities and equipment, common use of employees, or a business entity created following the acts or convictions specified further below that has the same or similar management, ownership, or principal employees, as the case may be.

- d) Upon request by the Contracting Authority, the Respondent must provide a complete list of names of all individuals who are currently directors of the Respondent (in the case of a joint venture, this applies to each of the Respondents). Failure to provide such a list within the required time frame will render the response non-responsive.
- e) Canada may, at any time, request that a Respondent provide a properly completed and Signed Consent Form (Consent to a Criminal Record Verification form – PWGSC-TPSGC 229) for any or all the current directors of the Respondent. Failure to provide such Consent Forms by the deadline provided by the Contracting Authority will result in the response being declared non-responsive.
- f) By submitting a response, the Respondent certifies that it is aware, and that its affiliates are aware, that Canada may request additional information, certifications, consent forms and other evidentiary elements proving identity or eligibility. Canada may also verify the information provided by the Respondent, including the information relating to the acts or convictions specified below, through independent research, use of any government resources or by contacting third parties.
- g) By submitting a response, the Respondent certifies that neither the Respondent nor any of the Respondent's affiliates have directly or indirectly, paid or agreed to pay, and will not, directly or indirectly, pay a contingency fee to any individual for the solicitation, negotiation or obtaining of the Contract if the payment of the fee would require the individual to file a return under section 5 of the [Lobbying Act](#).
- h) By submitting a response, the Respondent certifies that no one convicted under any of the provisions under a) or b) would receive any benefit under a contract arising from this procurement process. In addition, the Respondent certifies that, except for those offences where a criminal pardon or a record suspension has been obtained or capacities restored by the Governor in Council, neither the Respondent nor any of the Respondent's affiliates nor any of their directors has ever been convicted of an offence under any of the following provisions:



- i) Paragraph 80(1)(d) (False entry, certificate or return), subsection 80(2) (Fraud against Her Majesty) or section 154.01 (Fraud against Her Majesty) of the Financial Administration Act, or
 - ii) Section 121 (Frauds on the government and Contractor subscribing to election fund), section 124 (Selling or Purchasing Office), section 380 (Fraud) for fraud committed against Her Majesty or section 418 (Selling defective stores to Her Majesty) of the Criminal Code of Canada, or
 - iii) Section 462.31 (Laundering proceeds of crime) or sections 467.11 to 467.13 (Participation in activities of criminal organization) of the Criminal Code of Canada, or
 - iv) Section 45 (Conspiracies, agreements or arrangements between competitors), 46 (Foreign directives) 47 (Bid rigging), 49 (Agreements or arrangements of federal financial institutions), 52 (False or misleading representation), 53 (Deceptive notice of winning a prize) under the Competition Act, or
 - v) Section 239 (False or deceptive statements) of the Income Tax Act, or
 - vi) Section 327 (False or deceptive statements) of the Excise Tax Act, or
 - vii) Section 3 (Bribing a foreign public official) of the Corruption of Foreign Public Officials Act, or
 - viii) Section 5 (Trafficking in substance), section 6 (Importing and exporting), or section 7 (Production of substance) of the Controlled Drugs and Substance Act.
- i) In circumstances in which a criminal pardon or a record suspension has been obtained, or capacities have been restored by the Governor in Council, the Respondent must provide with its response or promptly thereafter a copy of confirming documentation from an official source. If this documentation has not been received by the time the evaluation of responses is completed, Canada will inform the Respondent of a time frame within which to provide the information. Failure to comply will render the response non-responsive.
 - j) By submitting a response, Respondents confirm that they understand that Canada may contract outside of the present solicitation process with a supplier who has been convicted of an offense enumerated under c) to h) further above, or who is affiliated with someone who has been convicted of an offense enumerated under c) to h), when required to do so by law or legal proceedings, or when Canada considers it necessary to the public interest for reasons which include, but are not limited to:
 - i) Only one person is capable of performing the contract;
 - ii) Emergency;
 - iii) National security;
 - iv) Health and safety; or
 - v) Economic harm.

Canada reserves the right to impose additional conditions or measures to ensure the integrity of the procurement process.

7.3 Former Public Servant Certification



- a) Contracts with former public servants (FPS) in receipt of a pension or of a lump sum payment must bear the closest public scrutiny and reflect fairness in spending public funds. In order to comply with Treasury Board policies and directives on contracts with FPS, Respondents must provide the information required below.
- b) For the purposes of this clause:
 - i) “former public servant” means a former member of a department as defined in the Financial Administration Act, R.S., 1985, c. F-11, a former member of the Canadian Armed Forces or a former member of the Royal Canadian Mounted Police and includes:
 - 1. An individual;
 - 2. An individual who has incorporated;
 - 3. A partnership made of former public servants; or
 - 4. A sole proprietorship or entity where the affected individual has a controlling or major interest in the entity.
 - ii) “lump sum payment period” means the period measured in weeks of salary, for which payment has been made to facilitate the transition to retirement or to other employment as a result of the implementation of various programs to reduce the size of the Public Service. The lump sum payment period does not include the period of severance pay, which is measured in a like manner.
 - iii) “pension” means, in the context of the fee abatement formula, a pension or annual allowance paid under the Public Service Superannuation Act (PSSA), R.S., 1985, c. P-36, and any increases paid pursuant to the Supplementary Retirement Benefits Act, R.S. 1985, c. S-24 as it affects the PSSA. It does not include pensions payable pursuant to the Canadian Forces Superannuation Act, R.S., 1985, c. C-17, the Defence Services Pension Continuation Act, 1970, c. D-3, the Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, 1970, c. R-10, and the Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, R.S., 1985, c. R-11, the Members of Parliament Retiring Allowances Act, R.S., 1985, c. M-5, and that portion of pension payable to the Canadian Pension Plan Act, R.S., 1985, c. C-8.
- c) If the Respondent is an FPS in receipt of a pension as defined above, the Respondent must provide the following information:
 - i) Name of former public servant;
 - ii) Date of termination of employment or retirement from the Public Service.
- d) If the Respondent is an FPS who received a lump sum payment pursuant to the terms of a work force reduction program, the Respondent must provide the following information:
 - i) Name of former public servant;
 - ii) Conditions of the lump sum payment incentive;
 - iii) Date of termination of employment;
 - iv) Amount of lump sum payment;



- v) Rate of pay on which lump sum payment is based;
 - vi) Period of lump sum payment including start date, end date and number of weeks; and
 - vii) Number and amount (professional fees) of other contracts subject to the restrictions of a work force reduction program.
- e) For all contracts awarded during the lump sum payment period, the total amount of fee that may be paid to a FPS who received a lump sum payment is \$5,000, including the Goods and Services Tax or Harmonized Sales Tax.
 - f) By submitting a response, the Respondent certifies that the information submitted by the Respondent in response to the above requirements is accurate and complete.

7.4 Federal Contractors Program – Certification

- a) By submitting a response, the Respondent certifies that the Respondent, and any of the Respondent's members if the Respondent is a Joint Venture, is not named on the Federal Contractors Program (FCP) for employment equity "FCP Limited Eligibility to Bid" list (http://www.labour.gc.ca/eng/standards_equity/eq/emp/fcp/list/inelig.shtml) available from Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) – Labour's website
- b) Canada will have the right to declare a response non-responsive if the Respondent, or any member of the Respondent if the Respondent is a Joint Venture, appears on the "FCP Limited Eligibility to Bid" list at the time of contract award.
- c) Canada will also have the right to terminate the Contract for default if a Contractor, or any member of the Contractor if the Contractor is a Joint Venture, appears on the "FCP Limited Eligibility to Bid" list during the period of the Contract.
- d) The Respondent is requested to provide the Contracting Authority with a completed Annex D – Federal Contractors Program for Employment Equity – Certification, with their response. If the Respondent is a joint venture, the Respondent must provide the Contracting Authority with a completed certification for each member of the joint venture.

7.5 Vendor Integrity Form

- a) Each Respondent is requested to include a completed Vendor Integrity Form (Annex D, 3) with its Response. Using the form to provide the information is not mandatory, but it is recommended. If the form is not included with the Response or if Canada determines that the information required by the form is incomplete or requires correction, Canada will provide the Respondent with an opportunity to do so before it becomes mandatory. Upon request, the Respondent must also provide any further information requested by the CA pursuant to Section 1 of PSPC Standard Instructions 2003. Providing the information when requested during the evaluation period is mandatory.

7.6 Form 1 - CCaaS Software Publisher Certification Form

- a) To be used where the Respondent itself is the Software Publisher.



b) Must be completed as part of Point Rated Experience Requirement – Annex B #5

7.7 Form 2 - CCaaS Software Publisher Authorization Form

a) To be used where the Respondent is not the CCaaS Software Publisher.

b) Must be completed as part of Point Rated Experience Requirement – Annex B#5



Annex A - RFSA Submission Form

| SSC Solicitation No. [Insert No.] Response Submission Form | | | |
|--|--|-----|--|
| Respondent's full legal name <i>[Note to Suppliers: Suppliers should take care to identify the correct corporation as the Respondent.]</i> | | | |
| Authorized Representative of Respondent for evaluation purposes (e.g., clarifications) | Name | | |
| | Title | | |
| | Address | | |
| | Telephone # | | |
| | Fax # | | |
| | Email | | |
| Respondent's Procurement Business Number (PBN) <i>[see SSC's Standard Instructions. Please make sure that your PBN matches the legal name under which you have submitted your Response. If it does not, the Respondent will be determined based on the legal name provided, not based on the PBN, and the Respondent will be required to submit the PBN that matches the legal name of the Respondent.]</i> | | | |
| Former Public Servants Please see the Section of SSC's Standard Instructions entitled "Former Public Servants" for more information. If you are submitting a Response as a joint venture, please provide this information for each member of the joint venture. | Is the Respondent a Former Public Servant in receipt of a pension as defined in SSC's Standard Instructions? If yes, provide the information required by the Section in SSC's Standard Instructions entitled "Former Public Servant" | Yes | |
| | | No | |
| | Is the Respondent a Former Public Servant who received a lump sum payment under the terms of the work force adjustment directive? If yes, provide the information required by the Section in SSC's Standard Instructions entitled "Former Public Servant" | Yes | |
| | | No | |
| Federal Contractors Program for Employment Equity Certification Please see the section of SSC's Standard Instructions entitled "Federal Contractors Program for Employment Equity" for more information. Please check one of the boxes or provide the required information. If you are submitting a Response as a joint venture, please provide this information for each member of the joint venture. | The Respondent certifies having no work force in Canada | | |
| | The Respondent certifies being a public sector employer | | |
| | The Respondent certifies being a federally regulated employer subject to the <i>Employment Equity Act</i> | | |
| | The Respondent certifies having a combined work force in Canada of less than 100 permanent full-time, part-time and temporary employees. | | |
| | The Respondent has a combined workforce in Canada of 100 or more permanent full-time, part-time and temporary employees. | | |
| | Valid and current Certificate number | | |
| | The Respondent certifies having submitted the Agreement to Implement Employment Equity (LAB1168) to HRSDC-Labour. | | |
| Requested language for future communications regarding this procurement process – please indicate either French or English | | | |
| Requested Canadian province or territory for applicable laws | | | |
| Respondent's Proposed Site or Premises Requiring Safeguard Measures and document safeguarding security level. | Street Address with Unit/Apartment, if applicable | | |



| | | |
|---|--|--|
| If you are submitting a Response as a joint venture, please provide this information for each member of the joint venture. | City | |
| | Province/Territory/State | |
| | Postal Code/Zip Code | |
| | Country | |
| Security Clearance Level of Respondent <i>[Please ensure that the security clearance matches the legal name of the Respondent. If it does not, the security clearance is not valid for the Respondent.]</i> | Clearance Level | |
| | Date Granted | |
| | Issuing Entity (PWGSC, RCMP, etc.) | |
| | Legal name of entity to which clearance issued | |
| If you are submitting a Response as a joint venture, please provide this information for each member of the joint venture. | | |
| Business Profile | | |
| Total Volume of Sales of CCaaS Solution | | |
| <p>On behalf of the Respondent, by signing below, I confirm that I have read the entire solicitation, including the documents incorporated by reference into the solicitation, and I certify and agree that:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The Respondent considers itself and its products able to meet all the mandatory requirements described in the solicitation; 2. All the information provided in the Response is complete, true and accurate; and 3. The Respondent agrees to be bound by all the terms and conditions of this solicitation, including the documents incorporated by reference into it. | | |
| Signature of Authorized Representative of Respondent | | |



Attachment 1.0 – SSC Standard Instructions 1.4

Provided as a separate document.



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Form 1 – CCaaS Software Publisher Certification

Provided as a separate document.



Form 2 – CCaaS Software Publisher Authorization Form

Provided as a separate document.



Annex B – RFSA Reference Project Forms for Contact Centre as a Service

MANDATORY FOR ALL RESPONDENTS TO QUALIFY AS A CONTACT CENTRE AS A SERVICE SUPPLIER

All Contact Centre as a Service Supplier Respondents must complete all 5 Annex B (#1, #2, #3, #4, and #5) RFSA Project Reference Forms for all Contact Centre as a Service Mandatory Experience Requirements in this subsection.

| RFSA Reference Project Form: Mandatory Experience Requirement #1 for Annex B | |
|--|--|
| Respondent Legal name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Experience Requirement #1 for Annex B | |
| <p>The Respondent must have provided to a customer a centralized service desk and network operations center, in Canada and/or the US, to manage the Contact Centre as a Service proposed in this response, in Canada and/or the US, as the Prime Contractor for a period of at least 12 continuous months (which can include the implementation phase) in the last 5 years prior to the closing date of this RFSA, where the service desk and network operations center it provided met or exceeded all of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. provided 7 day x 24 hour x 365 day service monitoring; b. provided 7 day x 24 hour x 365 day change and incident tracking; c. provided bilingual (English and French) phone support; and d. provided 7 day x 24 hour x 365 day incident escalations. | |
| Reference Project for Mandatory Experience Requirement #1 for Annex B | |
| Entity under contract to perform the reference project | |
| Contract name and Identifier | |
| Project name | |
| Project duration | Start Date |
| | Implementation Completion Date |
| | End Date (or indicate “on-going” if no end date) |
| Project duration (including start date, completion of implementation and end date, if applicable) | |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | |
| Address of datacentre(s) for Service Desk location(s) | |
| Address of datacenter(s) for CCaaS location(s) | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent’s experience in providing 7 day x 24 hour x 365 day service monitoring | |



| | |
|--|--|
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing 7 day x 24 hour x 365 day change and incident tracking | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing bilingual (English and French) phone support | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing 7 day x 24 hour x 365 day incident escalations | |
| Name of customer organization | |
| Customer organization primary reference name | |
| Customer organization primary reference telephone | |
| Customer organization primary reference email | |
| Customer organization backup reference name | |
| Customer organization backup reference telephone | |
| Customer organization backup reference email | |

| | |
|--|--|
| RFSA Reference Project Form: Mandatory Experience Requirement #2 for Annex B | |
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Experience Requirement #2 for Annex B | |
| <p>The Respondent must have provided to a customer a Contact Centre as a Service, proposed in this response, in Canada and/or the US, as the Prime Contractor for a period of at least 12 continuous months (which can include the implementation phase) in the last 5 years prior to the closing date of this RFSA, with access to all of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. incident tickets; b. change request tickets; c. service reports; d. service orders; and e. provided access to service documentation including operations guides and procedures. | |
| Reference Project for Mandatory Experience Requirement #2 for Annex B | |
| Entity under contract to perform the reference project | |
| Contract name and Identifier | |
| Project name | |
| Project duration | Start Date |
| | Implementation Completion Date |
| | End Date (or indicate "on-going" if no end date) |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | |
| Address of datacenter(s) for CCaaS location(s) | |



| | |
|---|--|
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing access to incident tickets and change request tickets | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing access to service reports | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing access to service orders | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing access to service documentation (e.g. operations guides and procedures etc.) | |
| Name of customer organization | |
| Customer organization primary reference name | |
| Customer organization primary reference telephone | |
| Customer organization primary reference email | |
| Customer organization backup reference name | |
| Customer organization backup reference telephone | |
| Customer organization backup reference email | |

| | |
|---|--|
| RFSA Reference Project Form: Mandatory Experience Requirement #3 for Annex B | |
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Experience Requirement #3 for Annex B | |
| <p>The Respondent must have provided a Contact Centre as a Service, proposed in this response, in Canada and/or the US, to 5 customers (refer to 4.4.5 RFSA Project Reference Forms for Mandatory Experience Requirements) as the Prime Contractor for a period of at least 12 continuous months (which can include the implementation phase) in the last 5 years prior to the closing date of this RFSA.</p> <p>(Provide 1 form per customer x 5)</p> | |
| Reference Project for Mandatory Experience Requirement #3 for Annex B | |
| Entity under contract to perform the reference project | |
| Contract name and Identifier | |
| Project name | |
| Project duration | Start Date |
| | Implementation Completion Date |
| | End Date (or indicate "on-going" if no end date) |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | |
| Address of datacenter(s) for CCaaS location(s) | |



| | |
|--|--|
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing Contact Centre as a Service for a customer | |
| Name of customer organization | |
| Customer organization primary reference name | |
| Customer organization primary reference telephone | |
| Customer organization primary reference email | |
| Customer organization backup reference name | |
| Customer organization backup reference telephone | |
| Customer organization backup reference email | |

| | |
|--|--|
| RFSA Reference Project Form: Mandatory Experience Requirement #4 for Annex B | |
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Experience Requirement #4 for Annex B | |
| The Respondent must have provided a Contact Centre as a Service, proposed in this response, in Canada and/or the US, for a customer with 400 Agents as the Prime Contractor for a period of at least 12 continuous months (which can include the implementation phase) in the last 5 years prior to the closing date of this RFSA. | |
| Reference Project for Mandatory Experience Requirement #4 for Annex B | |
| Entity under contract to perform the reference project | |
| Contract name and Identifier | |
| Project name | |
| Project duration | Start Date |
| | Implementation Completion Date |
| | End Date (or indicate "on-going" if no end date) |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | |
| Address of datacenter(s) for CCaaS location(s) | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing Contact Centre as a Service with 400 Agents | |
| Name of customer organization | |
| Customer organization primary reference name | |
| Customer organization primary reference telephone | |
| Customer organization primary reference email | |
| Customer organization backup reference name | |
| Customer organization backup reference telephone | |
| Customer organization backup reference email | |



RFSA Reference Project Form: Point Rated Experience Requirement #5 for Annex B

All Respondents must complete Point Rated Experience Requirement #5 as part of their RFSA submission. If the Respondent is the Software Publisher, a N/A response will be accepted. This criteria will only be evaluated in the following circumstance:

The following Point Rated Criteria will apply in the event that Canada receives multiple Respondents proposing the same proprietary CCaaS:

- a) A Respondent that submits a *CCaaS Software Publisher Authorization Form (Form 2)*, signed by the Software Publisher of the proposed CCaaS, will be awarded 50 points.

(Max 50 Points)

- b) For each 12 continuous months the Respondent has been an Authorized Licensed Partner, for the CCaaS proposed in this response, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.

(Max 10 points)

- c) For each 12 continuous months the Respondent has provided Contact Centre as a Service, in Canada and/or the US, for the CCaaS proposed in this response, for a customer with a minimum of 400 Agents as the Prime Contractor, the Respondent will be awarded 1, up to a maximum of 10 points.

(Max 10 points)

- d) For each 12 continuous months the Respondent has provided goods/services to the Government of Canada, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.

(Max 10 points)

I. Partial points may be awarded for partial years of experience. Partial points will only be awarded if the Respondent has a minimum of 6 months of partial experience, up to a maximum of 0.5 points

Maximum Total Available Points: 80 points

III. The Respondent with the highest point score will be pre-qualified, per proprietary CCaaS.

IV. Per proprietary CCaaS, the 2nd ranked Respondent's score will remain valid for a period **three (3) years** from the RFSA closing date. In the event Canada intends to introduce new Suppliers into the SA due to lack of competition or supplier performance, the 2nd ranked Respondent, per proprietary solution, may be awarded a SA.

If requirement #5 is not completed and the response is the only response submitted for the CCaaS proposed in this response, Canada will proceed to evaluate compliance against the mandatory requirements.



| | |
|---|---|
| <p>Annex B # 5 – a)</p> <p>a) A Respondent that submits a <i>CCaaS Software Publisher Authorization Form (Form 2)</i>, signed by the Software Publisher of the proposed CCaaS, will be awarded 50 points.</p> | <p>(Max 50 points)</p> |
| <p>CCaaS Software Publisher Authorization Form</p> <p>This confirms that the Software Publisher of the CCaaS proposed in this response, has authorized the Respondent to provide and maintain its products under any contract resulting.</p> | <p>Provide Form 2 - CCaaS Software Publisher Authorization Form</p> |

| | |
|---|-------------------------------|
| <p>Annex B # 5 – b)</p> <p>b) For each 12 continuous months the Respondent has been a Authorized Licensed Partner, for the CCaaS proposed in this response, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.</p> <p>I. Partial points may be awarded for partial years of experience. Partial points will only be awarded if the Respondent has a minimum of 6 months of partial experience, up to a maximum of 0.5 points.</p> | <p>(Max 10 points)</p> |
| <p>Name of Software Publisher</p> | |
| <p>Start Date as an Authorized Licensed Partner</p> | <p>MM/DD/YYYY</p> |
| <p>Software Publisher organization primary reference name:</p> | |
| <p>Software Publisher organization primary reference telephone:</p> | |



| | | |
|--|--|------------------------|
| Annex B # 5 – c) | | |
| <p>c) For each 12 continuous months the Respondent has provided Contact Centre as a Service, for the CCaaS proposed in this response, in Canada and/or the US, for a customer with a minimum of 400 Agents as the Prime Contractor, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.</p> <p>I. Partial points may be awarded for partial years of experience. Partial points will only be awarded if the Respondent has a minimum of 6 months of partial experience, up to a maximum of 0.5 points.</p> | | (Max 10 points) |
| Project duration | Start Date | MM/DD/YYYY |
| | Implementation Completion Date | MM/DD/YYYY |
| | End Date (or indicate “on-going” if no end date) | MM/DD/YYYY |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | | |
| Address of datacenter(s) for CCaaS location(s) | | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent’s experience in providing Contact Centre as a Service with 400 Agents or more | | |
| Name of customer organization | | |
| Customer organization primary reference name | | |
| Customer organization primary reference telephone | | |
| Customer organization primary reference email | | |
| Customer organization backup reference name | | |
| Customer organization backup reference telephone | | |
| Customer organization backup reference email | | |
| Annex B # 5 – d) | | |
| <p>d) For each 12 continuous months the Respondent has provided services to the Government of Canada, the Respondent will be awarded 1 point, up to a maximum of 10 points.</p> <p><i>(Applicable departments and agencies: https://www.canada.ca/en/government/dept.html)</i></p> <p>I. Partial points may be awarded for partial years of experience. Partial points will only be awarded if the Respondent has a minimum of 6 months of partial experience, up to a maximum of 0.5 points.</p> | | (Max 10 points) |
| Project duration | Start Date | MM/DD/YYYY |



| | Implementation Completion Date | MM/DD/YYYY |
|---|---|------------|
| | End Date (or indicate "on-going" if no end date) | MM/DD/YYYY |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | | |
| Specific description regarding that project demonstrating the Respondent's experience in providing Goods/Services to the Government of Canada. | | |
| Name of customer organization | | |
| Customer organization primary reference name | | |
| Customer organization primary reference telephone | | |
| Customer organization primary reference email | | |
| Customer organization backup reference name | | |
| Customer organization backup reference telephone | | |
| Customer organization backup reference email | | |



Annex C – RFSA Service Requirement Forms for Contact Centre as a Services

MANDATORY FOR ALL RESPONDENTS TO QUALIFY AS A CONTACT CENTRE AS A SERVICE SUPPLIER

All Contact Centre as a Service Supplier Respondents must complete all 4 Annex C (#1, #2, #3, #4) RFSA Service Requirement Forms for Contact Centre as a Service in this subsection.

| RFSA Service Requirement Form: Mandatory Service Requirement #1 for Annex C | |
|--|-----------------|
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Service Requirement #1 for Annex C | |
| <p>a) The Respondent must be the Software Publisher and own the Intellectual Property for the Core Features of the Contact Centre as a Service or, an Authorized Licensed Partner for the proposed CCaaS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - In the case of an Authorized Licensed Partner, only one (1) proprietary CCaaS can be submitted per Response. <p><i>(Ex. Respondent 1 submits response as provider for proprietary CCaaS X. Respondent 1 cannot submit a response as a provider for proprietary CCaaS X, Y and Z).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Per proprietary CCaaS, only one (1) Authorized Licensed Partner can submit a Response. <p><i>(Ex. Respondent 1 and Respondent 2 both submit responses as providers for proprietary CCaaS X).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> I. In the event that multiple Respondents submit a response for the same proprietary CCaaS, Point Rated Experience Requirement Annex B #5 will automatically apply and will be evaluated. | |
| Detailed Description that demonstrates how the Respondent meets the Mandatory Service Requirement #1 for Annex C | |
| Is the Respondent the Software Publisher of the Proposed Solution?: | Yes/No |
| CCaaS Software Publisher Certification Form – Form 1: | Complete Form 1 |
| Name of CCaaS: | |
| Is the Respondent an Authorized Licensed Partner of the Proposed CCaaS?: | Yes/No |
| CCaaS Software Publisher Authorization Form - Form 2: | Complete Form 2 |
| Name of CCaaS: | |



| | |
|---|--|
| Software Publisher organization primary reference name: | |
| Software Publisher organization primary reference telephone: | |

| | |
|---|--|
| RFSA Service Requirement Form: Mandatory Service Requirement #2 for Annex C | |
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Service Requirement #2 for Annex C | |
| The Contact Centre as a Service proposed by the Respondent in this response, must include a library of secure bi-directional Application Programming Interfaces (API) connections that are available to external systems exposed via industry open standard bindings and protocols (e.g. REST/JSON or SOAP/XML), be able to abstract raw back-end data structures and allows external information consumption and information provisioning. | |
| Detailed Description that demonstrates how the CCaaS provided by the Respondent meets the Mandatory Service Requirement #2 for Annex C | |
| | |

| | |
|---|--|
| RFSA Service Requirement Form: Mandatory Service Requirement #3 for Annex C | |
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |
| Mandatory Service Requirement #3 for Annex C | |
| The Contact Centre as a Service proposed by the Respondent in this response, for the CCaaS proposed in this response, must be implemented as a SaaS model as defined by National Institute of Standards and Technology special publication 800-145. | |
| Detailed Description that demonstrates how the CCaaS provided by the Respondent meets the Mandatory Service Requirement #3 for Annex C | |
| | |

| | |
|--|--|
| RFSA Service Requirement Form: Mandatory Service Requirement #4 for Annex C | |
| Respondent Legal Name | |
| Respondent Address | |



| Mandatory Service Requirement #4 for Annex C | |
|---|---|
| The Contact Centre as a Service proposed by the Respondent in this response, for the CCaaS proposed in this response, in Canada and/or the US must include all the Core Features in the current production service release (N) as of the closing date of this RFSA: | |
| The Respondent confirms (Yes or No) that provides the following features and functionalities are included in the current production service release (N) of the CCaaS as of the closing date of this RFSA | Enter Yes or No |
| Agents' Skillsets | |
| Applications | |
| Interaction Distribution | |
| Interaction Priority | |
| Interaction Queuing | |
| Communication Channels (inbound, voice) | |
| DTMF Menu | |
| DTMF Recognition | |
| Reporting | |
| Supervisors | |
| The Respondent must provide a Customer Reference that can verify the CCaaS features and functionalities (identified above) are available in the current production service release (N) as of the closing date of this RFSA. | |
| Entity under contract to perform the reference project | |
| Contract name and Identifier | |
| Project name | |
| Project duration | Start Date |
| | Implementation Completion Date |
| | End Date (or indicate "on-going" if no end date) |
| Project duration (including start date, completion of implementation and end date, if applicable) | |
| General project description (e.g. work performed, experienced gained) | |
| Address of datacenter(s) for CCaaS location(s) | |
| Name of customer organization | |
| Customer organization primary reference name | |
| Customer organization primary reference telephone | |
| Customer organization primary reference email | |
| Customer organization backup reference name | |
| Customer organization backup reference telephone | |
| Customer organization backup reference email | |



Annex D – Certification Forms

1) Federal Contractors Program For Employment Equity Certification

I, the Respondent, by submitting the present information to the Contracting Authority, certify that the information provided is true as of the date indicated below. The certifications provided to Canada are subject to verification at all times. I understand that Canada will declare a response and/or Response non-responsive, or will declare a contractor in default, if a certification is found to be untrue, whether during the response evaluation period, Response evaluation period or during the contract period. Canada will have the right to ask for additional information to verify the Respondent's certifications. Failure to comply with such request by Canada will also render the response and/or Response non-responsive or will constitute a default under the Contract. For further information on the Federal Contractors Program for Employment Equity visit HRSDC-Labour's website.

Date: _____ (YYYY/MM/DD) (If left blank, the date will be deemed to be the RFSA closing date.)

Complete both A and B.

A. Check only one of the following:

A1. The Respondent certifies having no work force in Canada.

A2. The Respondent certifies being a public sector employer.

A3. The Respondent certifies being a federally regulated employer being subject to the *Employment Equity Act*.

A4. The Respondent certifies having a combined work force in Canada of less than 100 employees (combined work force includes: permanent full-time, permanent part-time and temporary employees [temporary employees only includes those who have worked 12 weeks or more during a calendar year and who are not full-time students]).

A5. The Respondent has a combined workforce in Canada of 100 or more employees; and

A5.1. The Respondent certifies already having a valid and current Agreement to Implement Employment Equity (AIEE) in place with HRSDC-Labour.

OR

A5.2. The Respondent certifies having submitted the Agreement to Implement Employment Equity (LAB1168) to HRSDC-Labour. As this is a condition to contract award, proceed to completing the form Agreement to Implement Employment Equity (LAB1168), duly signing it, and transmit it to HRSDC-Labour.

B. Check only one of the following:

B1. The Respondent is not a Joint Venture.

OR



() B2. The Respondent is a Joint venture and each member of the Joint Venture must provide the Contracting Authority with a completed Annex D Federal Contractors Program for Employment Equity - Certification. (Refer to the Joint Venture section of the Standard Instructions)

2) Former Public Servant Certification Form

Contracts awarded to former public servants (FPS) in receipt of a pension or of a lump sum payment must bear the closest public scrutiny and reflect fairness in the spending of public funds. In order to comply with Treasury Board policies and directives on contracts awarded to FPS, Respondents must provide the information required below before contract award. If the answer to the questions and, as applicable the information required have not been received by the time the evaluation of bids is completed, Canada will inform the Respondent of a time frame within which to provide the information. Failure to comply with Canada's request and meet the requirement within the prescribed time frame will render the Response non-responsive.

Definitions

For the purposes of this clause,

"fee abatement formula" means the formula applied in the determination of the maximum fee payable during the one-year fee abatement period when the successful Respondent is a former public servant in receipt of a pension paid under the [Public Service Superannuation Act](#).

"former public servant" is any former member of a department as defined in the [Financial Administration Act](#), R.S., 1985, c.. F-11, a former member of the Canadian Armed Forces or a former member of the Royal Canadian Mounted Police. A former public servant may be:

- a. an individual;
- b. an individual who has incorporated;
- c. a partnership made of former public servants; or
- d. a sole proprietorship or entity where the affected individual has a controlling or major interest in the entity.

"lump sum payment period" means the period measured in weeks of salary, for which payment has been made to facilitate the transition to retirement or to other employment as a result of the implementation of various programs to reduce the size of the Public Service. The lump sum payment period does not include the period of severance pay, which is measured in a like manner.

"pension" means a pension or annual allowance paid under the [Public Service Superannuation Act](#) (PSSA), R.S., 1985, c. P-36, and any increases paid pursuant to the [Supplementary Retirement Benefits Act](#), R.S., 1985, c. S-24 as it affects the PSSA. It does not include pensions payable pursuant to the [Canadian Forces Superannuation Act](#), R.S., 1985, c. C-17, the [Defence Services Pension Continuation Act](#), 1970, c. D-3, the [Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act](#), 1970, c. R-10, and the [Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act](#), R.S., 1985, c. R-11, the [Members of Parliament Retiring Allowances Act](#), R.S., 1985, c. M-5, and that portion of pension payable to the [Canada Pension Plan Act](#), R.S., 1985, c. C-8.

Former Public Servant in Receipt of a Pension



As per the above definitions, is the Respondent a FPS in receipt of a pension? **Yes () No ()**

If so, the Respondent must provide the following information, for all FPS in receipt of a pension, as applicable:

- a. name of former public servant;
- b. date of termination of employment or retirement from the Public Service.

By providing this information, Respondent agree that the successful Respondent's status, with respect to being a former public servant in receipt of a pension, will be reported on departmental websites as part of the published proactive disclosure reports in accordance with [Contracting Policy Notice: 2012-2](#) and the [Guidelines on the Proactive Disclosure of Contracts](#).

A contract awarded to a FPS who has been retired for less than one year and who is in receipt of a pension as defined above is subject to the fee abatement formula, as required by Treasury Board Policy.

Work Force Adjustment Directive

Is the Respondent a FPS who received a lump sum payment pursuant to the terms of the Work Force Adjustment Directive? **Yes () No ()**

If so, the Respondent must provide the following information:

- a. name of former public servant;
- b. conditions of the lump sum payment incentive;
- c. date of termination of employment;
- d. amount of lump sum payment;
- e. rate of pay on which lump sum payment is based;
- f. period of lump sum payment including start date, end date and number of weeks;
- g. number and amount (professional fees) of other contracts subject to the restrictions of a work force adjustment program.

For all contracts awarded during the lump sum payment period, the total amount of fees that may be paid to a FPS who received a lump sum payment is \$5,000, including Applicable Taxes.



3) Vendor Integrity Form

| |
|--|
| E-mail Address: |
| SSC.telecomconsultation-consultationtelecom.SPC@canada.ca |
| Department: |
| Shared Services Canada |
| Complete Legal Name of Supplier: |
| Enter text. |
| Supplier Address: |
| Enter text. |
| Supplier PBN: |
| Enter text. |
| Solicitation Number (or proposed Contract Number): |
| Enter text. |
| Board of Directors (Use format - first name last name): |
| 1. Director : Enter text. |
| 2. Director : Enter text. |
| 3. Director : Enter text. |
| 4. Director : Enter text. |
| 5. Director : Enter text. |
| 6. Director : Enter text. |
| 7. Director : Enter text. |
| 8. Director : Enter text. |
| 9. Director : Enter text. |
| 10. Director : Enter text. |
| Additional Directors: Enter text. |

4) Form 1 - CCaaS Software Publisher Certification

Provided as a separate document.

5) Form 2 - CCaaS Software Publisher Authorization Form

Provided as a separate document.



Annex E – Security Requirements Checklist (SRCL)

Provided as a separate document.



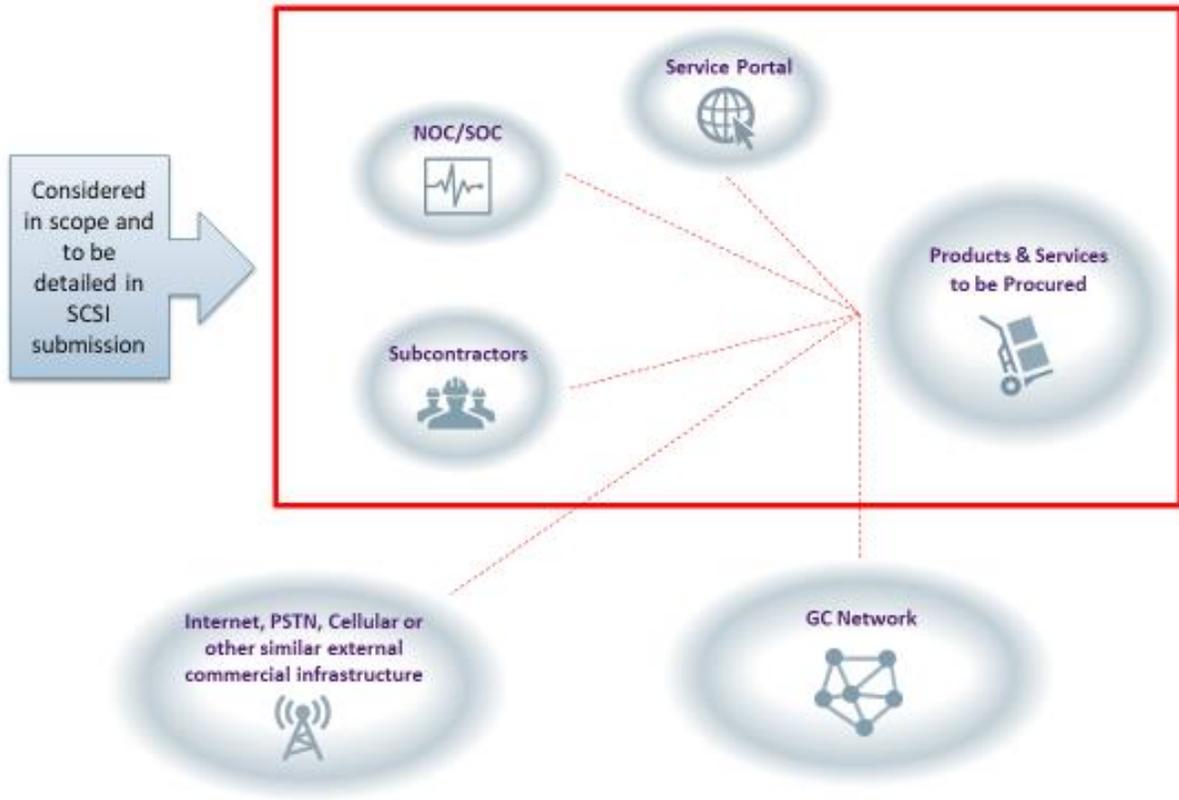
Annex E-1 – Security Classification Guide

Provided as a separate document.



Annex F – Supply Chain Scope Diagram

High-level SCSI Scope Diagram





Annex G – SCSI Submission Form

Provided as a separate document.



ANNEX H - Statement of Work (SOW)

Provided as a separate document.



APPENDIX I-1 - Statement of Work (SOW) Definitions

Provided as a separate document.



ANNEX J – Supply Arrangement

Provided as a separate document.



ANNEX K – Resulting Contract Clauses Template

Provided as a separate document.



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

Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|
| Sollicitation No. | BPM010227/D | Date : | 21 juillet 2023 |
| Dossier GCDOCS No. | S.O. | Référence GETS No. | PW-21-00966946 |

| | | |
|---|---|--|
| Bureau d'émission | Services partagés Canada 400 Cooper St, Ottawa, ON | |
| Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toutes les questions et tous les commentaires au sujet du présent document.) | Nom | James Graves |
| | Numéro de téléphone | (613) 668-9563 |
| | Adresse e-mail | james.graves2@ssc-spc.gc.ca |
| | Adresse postale | K2P 2N1 |
| Date et heure de clôture | 19 août, 2023 @ 14 :00h | |
| Fuseau horaire | Heure de l'Est (HE) | |
| Destination des biens/services | Sans objet – Processus de préqualification seulement | |
| Adresse de courriel pour la soumission de la réponse avant la date de clôture | Les réponses doivent être soumises dans le portail P2P Pour toute question ou préoccupation, veuillez envoyer un courriel à l'autorité contractante : james.graves2@ssc-spc.gc.ca | |



TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX..... | 5 |
| 1.1 | INTRODUCTION..... | 5 |
| 1.2 | APERÇU ET PORTÉE DE L'EXIGENCE | 5 |
| 1.3 | ACCORDS COMMERCIAUX APPLICABLES..... | 7 |
| 1.4 | ENTENTES SUR LES REVENDICATIONS TERRITORIALES GLOBALES..... | 7 |
| 1.5 | RÔLE DE SPC DANS LA PROMOTION DE L'ACCESSIBILITÉ..... | 8 |
| 1.6 | POLITIQUE D'ACHATS ÉCOLOGIQUES | 8 |
| 1.7 | CONFLIT D'INTÉRÊTS OU AVANTAGE INJUSTE | 8 |
| 1.8 | TERMINOLOGIE..... | 9 |
| 1.9 | L'INTIMÉ..... | 12 |
| 2. | PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT..... | 13 |
| 2.1 | PHASE DE LA DEMANDE D'ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT (DAMA)..... | 13 |
| 2.2 | RÉÉDITION DE LA DEMANDE D'ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT..... | 14 |
| 2.3 | ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ | 14 |
| 2.4 | ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ | 14 |
| 3. | INSTRUCTIONS À L'INTIMÉ | 14 |
| 3.1 | INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES | 14 |
| 3.2 | INSTRUCTIONS GÉNÉRALES..... | 15 |
| 3.3 | P2P..... | 15 |
| 3.4 | PRÉSENTATION DES RÉPONSES..... | 15 |
| 3.5 | DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET COMMENTAIRES PENDANT LA PÉRIODE VISÉE PAR L'APPEL DE DEMANDES | 15 |
| 3.6 | SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES QUESTIONS ET RÉPONSES PAR LE BIAIS DE P2P | 16 |
| 3.7 | DOCUMENTS DE SOLLICITATION | 16 |
| 3.8 | EXIGENCES ANTÉRIEURES | 16 |
| 3.9 | LOIS APPLICABLES..... | 16 |
| 3.10 | LANGUE..... | 17 |
| 3.11 | COÛTS D'INTERVENTION | 17 |
| 3.12 | PROPRIÉTÉ DU CANADA..... | 17 |
| 3.13 | LES SOUMISSIONS DOIVENT ÊTRE COMPLÈTES..... | 17 |
| 4. | INSTRUCTIONS DE PRÉPARATION DES INTERVENTIONS | 18 |
| 4.1 | INSTRUCTIONS GÉNÉRALES..... | 18 |
| 4.2 | SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES RÉPONSES PAR LE BIAIS DE P2P | 18 |
| 4.3 | FORMAT DE RÉPONSE..... | 19 |
| 4.4 | CONTENU DE LA RÉPONSE | 19 |
| 4.5 | ATTESTATIONS (DEMANDÉES À LA CLÔTURE DE L'APPEL DE DEMANDES, OBLIGATOIRE SUR DEMANDE) :..... | 22 |
| 4.6 | PRÉSENTATION D'UNE SEULE RÉPONSE | 23 |
| 5. | EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, DE FINANCES ET AUTRES..... | 25 |
| 5.1 | EXIGENCE EN MATIÈRE D'HABILITATION DE SÉCURITÉ (DEMANDÉE À LA CLÔTURE DE LA DAMA, OBLIGATOIRE SUR DEMANDE) : | 25 |
| 5.2 | SOUMISSION SCSi (DEMANDÉE À LA CLÔTURE DE LA DAMA, OBLIGATOIRE SUR DEMANDE) : | 25 |
| 5.3 | ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DES FOURNISSEURS DE SERVICES INFONUAGIQUES | 25 |



| | | |
|-----------|---|-----------|
| 5.4 | ACTIVATION ET DÉFENSE SÉCURISÉES DU CLOUD..... | 26 |
| 6. | PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET BASE DE QUALIFICATION | 26 |
| 6.1 | PROCÉDURES GÉNÉRALES D'ÉVALUATION | 26 |
| 6.2 | PROCÉDURES D'ÉVALUATION POUR LA VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES DES CLIENTS | 26 |
| 6.3 | VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES EFFECTUÉE POUR LES PHASES PRÉCÉDENTES DE ISQ/DAMA | 27 |
| 6.4 | ÉVALUATION TECHNIQUE | 28 |
| 6.5 | EXIGENCES RRAVI DE L'EXPÉRIENCE ORGANISATIONNELLE ANTÉRIEURE DE L'INTIMÉ..... | 29 |
| 6.6 | ÉVALUATION DU FORMULAIRE DE SOUMISSION D'APPEL DE DEMANDES D'APPEL DE DEMANDES | 30 |
| 6.7 | ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE – ANNEXE B..... | 30 |
| 6.8 | ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES RELATIVES À L'EXPÉRIENCE COTÉE EN POINTS – ANNEXE B #5..... | 31 |
| 6.9 | ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES DE SERVICE OBLIGATOIRES – ANNEXE C..... | 32 |
| 6.10 | ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE DES COENTREPRISES | 32 |
| 6.11 | BASE DE QUALIFICATION | 33 |
| 6.12 | FONDEMENT DE LA RECOMMANDATION POUR L'ATTRIBUTION DES ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT QUI EN DÉCOULENT | 33 |
| 6.13 | COMPTES RENDUS..... | 33 |
| 6.14 | PROCESSUS D'ÉVALUATION DE L'INTÉGRITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT (IFC) | 34 |
| 7. | CERTIFICATIONS | 34 |
| 7.1 | CONFORMITÉ AUX CERTIFICATIONS | 34 |
| 7.2 | CERTIFICATIONS DU CODE DE CONDUITE | 34 |
| 7.3 | ATTESTATION D'ANCIEN FONCTIONNAIRE | 37 |
| 7.4 | PROGRAMME DES ENTREPRENEURS FÉDÉRAUX – CERTIFICATION | 38 |
| 7.5 | FORMULAIRE D'INTÉGRITÉ DU FOURNISSEUR..... | 39 |
| 7.6 | FORMULAIRE 1 - FORMULAIRE DE CERTIFICATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 39 |
| 7.7 | FORMULAIRE 2 - FORMULAIRE D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 39 |
| | ANNEXE A - FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'APPEL DE DEMANDES D'APPEL D'OFFRES | 40 |
| | PIÈCE JOINTE 1.0 – INSTRUCTIONS NORMALISÉES DE SPC 1.4 | 41 |
| | FORMULAIRE 1 – CERTIFICATION D'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS | 42 |
| | FORMULAIRE 2 – FORMULAIRE D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 43 |
| | ANNEXE B – FORMULAIRES DE PROJET DE RÉFÉRENCE DE L'APPEL DE DEMANDES POUR LE CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE SERVICE | 44 |
| | ANNEXE C – FORMULAIRES D'EXIGENCES DE SERVICE DE LA DAMA POUR LE CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE SERVICES .. | 53 |
| | ANNEXE D – FORMULAIRES DE CERTIFICATION..... | 57 |
| | 1) PROGRAMME DES ENTREPRENEURS FÉDÉRAUX POUR L'ATTESTATION DE L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI..... | 57 |
| | 2) FORMULAIRE D'ACCREDITATION DES ANCIENS FONCTIONNAIRES | 58 |
| | 3) FORMULAIRE D'INTÉGRITÉ DU FOURNISSEUR..... | 60 |
| | 4) FORMULAIRE 1 - CERTIFICATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS | 60 |
| | FOURNI EN TANT QUE DOCUMENT DISTINCT. | 60 |
| | 5) FORMULAIRE 2 - FORMULAIRE D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIELS CCTQS..... | 60 |
| | FOURNI EN TANT QUE DOCUMENT DISTINCT. | 60 |



ANNEXE E – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ (LVERS)61
ANNEXE E-1 – GUIDE DE CLASSIFICATION DE SÉCURITÉ62
ANNEXE F – DIAGRAMME DE LA PORTÉE DE LA CHAÎNE D’APPROVISIONNEMENT.....63
ANNEXE G – FORMULAIRE DE SOUMISSION SCSI64
ANNEXE H - ÉNONCÉ DES TRAVAUX (ET).....65
ANNEXE I-1 - DÉFINITIONS DE L’ÉNONCÉ DES TRAVAUX (ET).....66
ANNEXE J – ARRANGEMENT EN MATIÈRE D’APPROVISIONNEMENT67
ANNEXE K – MODÈLE DE CLAUSES CONTRACTUELLES QUI EN DÉCOULENT68



1. Renseignements généraux

1.1 Introduction

Le gouvernement du Canada (GC / Canada) a établi Service partagé Canada (SPC) le 4 août 2011. SPC est un ministère fédéral qui agit à titre d'organisme de services partagés qui fournit des services de courrier électronique, de centre de données et de réseautage modernes, fiables et sécurisés aux clients conformément à la Loi sur Services partagés Canada. Les « clients » de SPC comprennent SPC lui-même, les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires à tout moment pendant la durée de vie de tout instrument qui en résulte; et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs à tout moment pendant la durée de vie de tout instrument ou de tout instrument qui en résulte et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre. En plus du gouvernement du Canada, SPC peut également servir un gouvernement d'une province ou d'une municipalité au Canada, un organisme d'aide canadien, un organisme de santé publique, une organisation intergouvernementale ou un gouvernement étranger.

Les services du Centre de contact du GC fournissent aux clients de SPC une technologie qui permet aux clients internes et externes et aux intervenants d'accéder à l'information et aux services du GC. Les centres de contact sont essentiels pour que les Canadiens et leurs entreprises aient facilement accès à l'information, aux services et au soutien des ministères et organismes du GC, comme les impôts, les services sociaux et les avantages sociaux, l'immigration et les obligations réglementaires.

L'expiration imminente des contrats existants pour les services du Centre de contact du GC et la nécessité de moderniser les services des centres de contact exigent que le Canada établisse de nouvelles méthodes d'approvisionnement pour assurer la continuité des activités tout en modernisant la technologie et la prestation des services des centres de contact. Les arrangements en matière d'approvisionnement prévus pour la modernisation des centres de contact permettront au Canada de tirer parti des services de centre de contact en tant que services (CCtqS) des fournisseurs de services infonuagiques (FSI) et de leurs partenaires dotés de caractéristiques et de fonctions de services de centre de contact de premier ordre qui sont rapidement en mesure de s'adapter à l'évolution des menaces et des défis en matière de sécurité. L'établissement du CCtqS s'harmonise avec l'orientation de modernisation des centres de contact de SPC qui tient compte des services d'informatique en nuage d'abord et permet aux clients d'offrir des services d'informatique en nuage aux Canadiens.

La modernisation des services des centres de contact fournira un accès amélioré, plus sûr et plus fiable aux services du Centre de contact du GC, y compris : de nouvelles options de communication avec les agents de service au-delà de la communication vocale (p. ex. Web, texte, clavardage, courriel, vidéoconférence, etc.); les sources d'information automatisées; des options pratiques de rappel automatique et de libre-service; et un accès électronique spécial pour les personnes handicapées. Il améliorera également l'efficacité et la fiabilité globales du service, tout en réduisant considérablement le risque de pannes de service.

1.2 Aperçu et portée de l'exigence

- a) **Nature de l'exigence:** Le Canada est en mesure de fournir des services de centre de contact du gouvernement (SCCG) – Volet 2 : Centre de contact en tant que services (CCtqS) pour les clients de SPC.



- i) Le Canada a l'intention d'émettre une demande d'actualisation de l'arrangement en matière d'approvisionnement, requise sur une base annuelle, et plus fréquemment à la discrétion du Canada, pour intégrer d'autres fournisseurs pour une concurrence accrue:
- ii) La portée de tout appel d'offres/DP subséquent qui pourrait être émis comprend les caractéristiques de base, les fonctionnalités étendues et toutes les fonctionnalités et services liés au Centre de contact, tels que déterminés par le Canada. Les fonctionnalités étendues peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les niveaux de priorité configurables, la gestion de la relation client (CRM), la parole dirigée, l'analyse contextuelle multimédia, le langage naturel avec reconnaissance DTMF, le compositeur automatique sortant, les canaux de communication sortants, l'intégration de l'écran pop / téléphonie informatique (CTI), l'enregistrement d'écran, la surveillance silencieuse, l'analyse vocale (en temps réel), l'analyse vocale (historique), la parole au texte, la synthèse vocale, l'intégration de tiers, virtuelle.
- iii) Les AMA peuvent comprendre des dispositions visant à :
 - a) ajouter de nouveaux titulaires d'ententes en matière d'approvisionnement pour les centres de contact du gouvernement à la discrétion du Canada;
 - b) permettre l'innovation et l'inclusion de nouvelles technologies et solutions liées aux centres de contact au fil du temps;
 - c) renvoyer les titulaires actuels d'ententes d'approvisionnement des centres d'approvisionnement du gouvernement (temporairement ou de façon permanente) pour non-exécution ou inactivité;
 - d) ajouter des critères de cotation techniques et/ou obligatoires à l'étape de l'appel d'offres et de la demande de propositions; et
 - e) sous réserve des dispositions de la présente LRF, le Canada a l'intention d'émettre les AMA sans date d'expiration fixe et d'être utilisés tant que SPC juge qu'il est utile de le faire. Chaque contrat résultant émis en vertu des AMA(s) représentera un contrat autonome avec sa propre durée et sa propre date d'expiration.
- b) **Utilisateurs clients potentiels:** Cette demande de soumissions est émise par SPC. Il est prévu que les arrangements en matière d'approvisionnement(s) (AMA(s)) découlant de cette demande de soumissions seront utilisés par SPC pour fournir les Services de centre de contact du gouvernement (SCCG) – Volet 2 : Centre de contact en tant que services (CCtqS) aux clients de SPC (partenaires, organismes, sociétés d'État et autres ministères, sur demande). De plus, le ministre désigné aux fins de la Loi sur Services partagés Canada peut fournir les services précisés par l'entremise de Services partagés Canada à « un gouvernement d'une province ou d'une municipalité au Canada, à un organisme d'aide canadien, à un organisme de santé publique, à une organisation intergouvernementale ou à un gouvernement étranger, pour autant qu'il n'y ait pas de coûts supplémentaires engagés par Services partagés Canada ou de ressources supplémentaires allouées par Services partagés Canada », conformément au décret 2015-1071. Ce processus n'empêchera pas SPC d'utiliser une autre méthode d'approvisionnement pour l'un de ses clients ayant des besoins identiques ou similaires.



- c) **Nombre d'arrangements en matière d'approvisionnement : À la suite de la mise à jour de l'appel de demandes,** SPC a l'intention d'attribuer 1 arrangement en matière d'approvisionnement par répondant qualifié et pas plus de 1 arrangement en matière d'approvisionnement par CCTqS exclusif.
- d) **Modalité de l'arrangement en matière d'approvisionnement:** SPC a l'intention d'émettre les AMA ou les AMA qui en résultent sans date d'expiration fixe (c.-à-d. à utiliser tant que SPC juge qu'il est utile de le faire). Chaque contrat résultant émis en vertu des AMA représentera un contrat autonome avec sa propre durée et sa propre date d'expiration.

1.3 Accords commerciaux applicables

Les accords commerciaux suivants s'appliquent à ce processus d'approvisionnement :

- I. Accord de libre-échange canadien (ALEC);
- II. Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC);
- III. Accord de Partenariat transpacifique global et progressiste (PTPGP);
- IV. Accord de libre-échange Canada-Chili
- V. Accord de libre-échange Canada-Colombie
- VI. Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne
- VII. Accord de libre-échange Canada-Honduras
- VIII. Accord de libre-échange Canada-Corée
- IX. Accord de libre-échange Canada-Panama
- X. Accord de libre-échange Canada-Pérou
- XI. Accord de libre-échange Canada-Ukraine
- XII. Accord sur la continuité du commerce entre le Canada et le Royaume-Uni

1.4 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

- a) Cet approvisionnement peut tenir compte des obligations en matière de passation de marchés qui existent dans les ententes sur les revendications territoriales globales dans l'ensemble du Canada dans les appels d'offres et les DP subséquents émis en fonction des ententes en matière d'approvisionnement qui en découlent.
- b) L'objectif des ERTG 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.



- c) L'applicabilité de l'ERTG à l'appui des exigences livrables sera déterminée à l'étape postérieure à l'arrangement en matière d'approvisionnement.

1.5 Rôle de SPC dans la promotion de l'accessibilité

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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. Cet approvisionnement comprend des normes d'accessibilité qui sont adoptées à partir de la dernière version de la norme EN 301 549 Normes harmonisées d'accessibilité pour les produits et services TIC, y compris la dernière version des WCAG.
- d) Comme l'intention est que cette initiative soit mise en place progressivement, les titulaires d'arrangements en matière d'approvisionnement devraient s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité dans les DP et les appels d'offres du Canada évoluent et deviennent plus exigeantes.

1.6 Politique d'achats écologiques

- a) 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) et pour aider le Canada à atteindre ses objectifs relatifs à¹ cette politique, les répondants présenteront des soumissions électroniques par l'entremise du système d'approvisionnement au paiement (P2P).
- b) 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 titulaires d'ententes en matière d'approvisionnement devraient s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'achats écologiques dans les DP et les DDQ du Canada évoluent et deviennent plus exigeantes.

1.7 Conflit d'intérêts ou avantage injuste

¹ <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-eng.html>
DAMA No. BPM010227/D



- a) Comme il est indiqué dans les Instructions normalisées de SPC, une réponse peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts réel ou apparent ou d'un avantage injuste.
- b) Afin de protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, les répondants sont avisés que le Canada peut rejeter une réponse dans les circonstances suivantes :
 - i) si l'intimée, l'une de ses sociétés affiliées ou sous-traitants, ou l'un de leurs employés respectifs ou anciens employés a participé de quelque manière que ce soit à la préparation des stratégies et de la documentation liées à ce processus d'approvisionnement ou se trouve dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts; ou
 - ii) si l'intimée, l'une de ses sociétés affiliées ou sous-traitants, ou l'un de leurs employés respectifs ou anciens employés avaient accès à des renseignements liés à l'appel de demandes qui n'étaient pas à la disposition des autres répondants et qui, de l'avis du Canada, donneraient ou sembleraient donner à l'intimé un avantage injuste.
- c) Les répondants qui ont des doutes au sujet d'une situation particulière doivent communiquer avec l'autorité contractante pendant la période de questions pour la demande de soumissions. En soumettant une réponse, l'intimé déclare qu'il ne se considère pas en conflit d'intérêts ni comme ayant un avantage injuste. L'intimé reconnaît qu'il est à la seule discrétion du Canada de déterminer s'il existe un conflit d'intérêts, un avantage injuste ou une apparence de conflit d'intérêts ou d'avantage déloyale.
- d) **Expérience antérieure** : L'expérience acquise par un répondant qui fournit ou a fourni au Canada les mêmes biens et services ou des biens semblables décrits dans l'appel de demandes au Canada dans le passé ne sera pas, en soi, considérée par le Canada comme conférant un avantage injuste ou créant un conflit d'intérêts.
- e) **Présenter des observations** : Si le Canada a l'intention de rejeter une réponse en vertu de cet article, l'autorité contractante en informera l'intimé et lui donnera l'occasion de présenter des observations avant que le Canada ne rende une décision finale. L'autorité contractante fournira à l'intimé un minimum de 5 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JTGFs) pour faire ses observations, qui seront normalement exigées par écrit.

1.8 Terminologie

- a) Tous les éléments du présent document qui sont obligatoires sont identifiés par « doit » ou « obligatoire ».
- b) Pour être admissibles aux AMA(s) résultantes prévues, les réponses doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires.
- c) L'utilisation de l'expression « est prié de » ou « devrait » indique qu'il est préférable, mais non obligatoire, que les intimés se conforment aux instructions fournies. Le défaut de se conformer ne fera pas défaut à un intimé sur ce seul fondement.
- d) Les définitions suivantes s'appliquent à la DAMA :

| Terme | Définition |
|-------|------------|
|-------|------------|



| | |
|---|---|
| Centre de Contact | Un système qui intègre et automatise de manière efficiente et efficace le traitement entrant/sortant d'un grand volume de canaux de communication (p. ex. voix, courriel, clavardage Web, etc.) entre le Canada et les appelants/appelés. |
| Service des centres de contact du gouvernement | Un service de centre de contact d'entreprise (ECCS) ou un centre de contact en tant que service (CCtqS). |
| Centre de contact en tant que service (CCtqS) | Un service de centre de contact qui est fourni sous forme de logiciel en tant que Abonnement (SaaS) où les données du client sont résidentes et traitées par un fournisseur de cloud avec des centres de données situés aux États-Unis et / ou au Canada. |
| Service de Centre de Contact | Un service géré qui fournit un centre de contact. |
| Service géré | Un service qui est conçu, mis en œuvre, exploité, administré, géré et maintenu par un fournisseur pour un client à l'aide de matériel et de logiciels détenus / autorisés par un fournisseur. |
| Entrepreneur principal | Un fournisseur ayant un contrat direct avec un client pour le service de centre de contact |
| Fournisseur du Centre de contact du gouvernement | Un centre de contact en tant que fournisseur de services. |
| Centre de contact en tant que service | Un fournisseur qui fournit un service de centre de contact géré dans l'infonuagique publique |
| nuage en tant que service | Le propriétaire de l'adresse IP des offres de cloud public. |
| Propriété intellectuelle (PI) | Une création de l'esprit. La propriété intellectuelle comprend les inventions, l'art, la littérature, les applications logicielles, les noms et les images utilisés dans les affaires, les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets, les dessins, etc. |
| Éditeur de logiciels | L'entité qui possède exclusivement tous les droits, titres et intérêts en vertu de, dans et à la propriété intellectuelle du CCtqS (tel que défini ci-dessus). |
| Partenaire autorisés | L'entité autorisée à fournir et à intégrer les produits de l'éditeur de logiciels. |
| Logiciel en tant que service (SaaS) | Un service basé sur le cloud provisionné, géré et accessible sur Internet qui fournit une solution logicielle complète. Toute l'infrastructure informatique sous-jacente (serveurs, stockage), la mise en réseau, les pare-feu réseau et les logiciels de sécurité, les logiciels d'application et les données d'application se trouvent dans le(s) centre(s) de données des fournisseurs de cloud. |
| Agent | Une ressource qui répond aux canaux de communication pour un service de centre de contact. |
| Caractéristiques de base | Caractéristiques fournies par un service de centre de contact qui comprend : a) Ensembles de compétences des agents; b) Demandes; c) Distribution d'interaction; d) Priorité d'interaction; e) Interaction Queuing; |



| | |
|-----------------------------------|--|
| | <p>f) Canaux de communication (entrants, vocaux); g) Menu DTMF; h) Reconnaissance DTMF; i) Rapports; et j) Superviseurs;</p> |
| Compétences des agents | <p>Une fonction du Centre de contact qui permet de définir et d'attribuer des compétences aux agents qui peuvent répondre à un canal de communication donné (p. ex. langue anglaise / française, Programme de la sécurité du revenu, etc.).</p> |
| Demande d'admission | <p>Une fonction du Centre de contact qui permet de mettre en œuvre un ensemble de règles et de logiques opérationnelles (p. ex. écouter de la musique, envoyer à la messagerie vocale, etc.) et de créer un regroupement logique d'agents conformément aux ensembles de compétences des agents pour répondre aux canaux de communication associés à un service fourni par le Canada.</p> |
| Appelé | <p>Une personne qui reçoit une demande de communication avec le Canada par l'entremise d'un service de centre de contact du gouvernement.</p> |
| Appelant | <p>Une personne qui amorce une communication avec le Canada au moyen d'un service de centre de contact du gouvernement.</p> |
| Voies de communication | <p>Un moyen et une méthode par lesquels une communication entrante/sortante est établie à partir ou à destination d'un appelant/appelé au Canada (p. ex. voix, courriel, vidéo, ATS/ATS, texte, télécopieur, clavardage, médias sociaux, etc.) qui comprend des installations d'accès RTPC et d'accès Internet au(x) centre(s) de données du répondant pour les communications entrantes/sortantes qui comprend la capacité requise pour étendre la communication à un numéro de téléphone d'agent ou à des installations Internet fournies par le Canada.</p> |
| Menu DTMF | <p>Une fonction du Centre de contact qui permet de créer un menu vocal qui peut être sélectionné à l'aide de la reconnaissance multifréquence bicolore (DTMF) pour permettre l'acheminement des appels (p. ex. Appuyez sur 1 pour l'anglais et sur 2 pour le français).</p> |
| Reconnaissance DTMF | <p>Une fonction du Centre de contact qui peut reconnaître et attribuer une valeur (p. ex. 1 à 10, *, #) aux tonalités tactiles de téléphonie.</p> |
| Distribution d'interaction | <p>Une fonctionnalité centre de contact qui distribue automatiquement les canaux de communication entre les agents conformément aux priorités d'appel et aux compétences de l'agent.</p> |
| Priorité d'interaction | <p>Une fonction centre de contact qui applique une attente relative dans la file d'attente pour qu'une communication soit répondue en fonction des algorithmes du centre de contact qui sont préprogrammés, et tels que: les ensembles de</p> |



| | |
|---|--|
| | compétences des agents, le numéro de téléphone de l'appelant, le numéro composé, etc. |
| Interaction avec les files d'attente | Une fonctionnalité centre de contact qui met en file d'attente les canaux de communication en attendant qu'un agent disponible établisse une communication avec un appelant / appelé. |
| Accès à l'internet | Les installations de communication réseau nécessaires pour se connecter à Internet. |
| L'Internet | Le système mondial de réseaux interconnectés qui utilisent la suite de protocoles Internet pour permettre la communication entre les réseaux et les appareils qui comprend le réseau mondial exploité par des entreprises nationales, régionales et locales. |
| Accès PSTN | Les installations de communication réseau requises pour se connecter au RTPC. |
| RTPC | Le réseau téléphonique public commuté infrastructures pour les télécommunications publiques qui comprend le réseau téléphonique mondial exploité par des compagnies de téléphone nationales, régionales et locales. |
| Établissement de rapports | Une fonction du Centre de contact qui fournit aux agents et aux applications des rapports de rendement historiques et en temps réel (p. ex. appels reçus, appels abandonnés, etc.). |
| Superviseurs | Une ressource qui gère les agents d'un service de centre de contact avec la capacité de répondre aux canaux de communication, d'effectuer une surveillance silencieuse, d'attribuer des ensembles de compétences des agents, d'accéder aux rapports et d'administrer les fonctionnalités du centre de contact, le cas échéant. |
| JTGF | Journées de travail du gouvernement fédéral (JTGFs) |
| FR 301 549 | Une norme européenne d'accessibilité harmonisée (exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC) que le Secrétariat du Conseil du Trésor a demandé aux ministères du gouvernement du Canada d'utiliser pour répondre aux exigences en matière de TIC dans leurs Lignes directrices pour rendre les technologies de l'information utilisables par tous. |
| Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptative (AATIA) | Les services et les solutions du programme AATIA aident la fonction publique à servir tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées. |

1.9 L'intimé

- a) **Définition de répondant:** Dans l'appel de demandes, « intimé » s'entend de la personne ou de l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, des personnes ou des entités) qui présente une réponse. Elle n'inclut pas la société mère, les filiales ou autres sociétés affiliées de l'intimée, ni ses sous-traitants.



- b) **Capacité juridique:** L'intimé doit avoir la capacité juridique de conclure un contrat. Si l'intimé est une entreprise individuelle, une société de personnes ou une personne morale, il doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, toute pièce justificative demandée indiquant les lois en vertu desquelles il est enregistré ou constitué, ainsi que la dénomination sociale ou la dénomination sociale de l'intimé et son établissement. Cela s'applique également à chaque entité soumettant une réponse en tant que coentreprise.
- c) **Intimés en coentreprise :** Une coentreprise est une association de deux parties ou plus qui combinent leur argent, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources au sein d'une seule coentreprise pour soumettre une réponse ensemble.

Un intimé qui est une coentreprise doit indiquer clairement qu'il s'agit d'une coentreprise et fournir les renseignements suivants :

- i) le nom de chaque membre de la coentreprise;
 - ii) le numéro d'entreprise d'approvisionnement de chaque membre de la coentreprise;
 - iii) le nom du membre représentatif de la coentreprise (c.-à-d. le membre choisi par les autres membres pour agir en leur nom, s'il y a lieu); et
 - iv) le nom de la coentreprise, s'il y a lieu.
- i) Si ces renseignements ne sont pas clairement fournis dans la réponse, le répondant doit fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante. Le Canada peut exiger que la réponse et tout contrat qui en résulte soient signés par tous les membres de la coentreprise, à moins qu'un membre n'ait été nommé pour agir au nom de tous les membres de la coentreprise. L'autorité contractante peut, à tout moment, exiger que chaque membre de la coentreprise confirme que le membre représentatif a été nommé avec le plein pouvoir d'agir à titre de son représentant aux fins du processus d'approvisionnement et de tout contrat qui en résulte. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront solidairement responsables de l'exécution de tout contrat qui en résultera.
- d) **Réponses non cessibles ou transférables :** Les répondants suppléants ne seront pas acceptés. L'intimé ne sera pas autorisé à céder ou à transférer sa réponse.
 - e) **Numéro d'entreprise d'approvisionnement :** Les répondants sont tenus d'avoir un numéro d'entreprise d'approvisionnement (REC) avant l'attribution de tout contrat qui en découle. Les répondants peuvent s'inscrire à un PBN en ligne à <https://srisupplier.contractsCanada.gc.ca/>. Pour l'inscription non par Internet, les répondants peuvent communiquer avec la ligne d'information au 1-800-811-1148 pour obtenir le numéro de téléphone de l'agent d'inscription du fournisseur le plus proche.

2. Processus d'approvisionnement

2.1 Phase de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA)

- a) Le Canada prévoit attribuer des arrangements en matière d'approvisionnement aux répondants qualifiés dans le cadre de ce processus de mise à jour des appels de demandes.



- b) Étant donné que les évaluations de sécurité et d'autres exigences du fournisseur peuvent varier d'un fournisseur à l'autre, les AMA peuvent être attribués par étapes ou selon la première phase et la conformité.

2.2 Réédition de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement

- a) Cette demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA) annule et remplace l'ancien numéro **BPM010227/B** de la DAMA daté du **31 mai 2021** avec une clôture du **31 août 2021** à **14h00 HAE**.

2.3 Évaluation de la sécurité

- a) Les répondants doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité énoncées dans la Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS) (annexe E).
- b) Bien que la validation des exigences en matière de sécurité énoncées dans la LVERS(annexe E) soit requise dans le cadre du processus d'appel d'offres, elle ne sera pas une condition de l'attribution d'une AMA. Le Canada se réserve le droit d'accorder des AMA aux RQ pendant que ces RQ terminent le processus de validation des exigences en matière de sécurité, car la sécurité s'applique aux appels d'offres et aux DP individuels émis en vertu des AMA qui en découlent.

2.4 Évaluation de l'accessibilité

- a) Dans le cadre du processus d'évaluation des appels d'offres /appels d'offres ultérieurs, l'accessibilité, l'adaptation et la technologie informatique adaptative (AAACT) peuvent évaluer de manière indépendante l'accessibilité des solutions proposées par rapport à la dernière version des normes d'accessibilité EN 301 549, y compris la dernière version des WCAG. Cette évaluation n'éliminera pas un ou plusieurs répondants retenus, mais les répondants ayant des solutions jugées non conformes aux normes d'accessibilité EN 301 549 seront tenus de mettre leur solution aux normes d'accessibilité appropriées par un délai négocié convenu dans le cadre de chaque DP en vertu de l'AMA.
- b) Si la ou les solutions de répondants réussies respectent les normes d'accessibilité EN 301 549, d'autres tests d'accessibilité ne sont pas nécessaires jusqu'à ce qu'un changement majeur soit publié qui affecte l'interface de l'utilisateur final.

3. Instructions à l'intimé

3.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- a) Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans l'appel de demandes par numéro, date et titre sont énoncées dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'achat(<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>)publié par Services publics et Approvisionnement Canada. Ces instructions, clauses et conditions sont incorporées par renvoi et elles font partie du présent document comme si elles avaient été expressément énoncées ici dans leur intégralité.



- b) En soumettant une réponse, l'intimé confirme qu'il accepte d'être lié par toutes les instructions, clauses et conditions de l'appel de demandes.
 - i) **le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat** (<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>) publié par SPAC; et
 - ii) **Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement no 1.4** (Instructions normalisées de SPC), jointes à la pièce jointe 1.0 - Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement; et
 - a) Il n'y aura pas de conférence de l'intimé intéressé;
 - b) Au lieu de la période de validité de la réponse établie dans les Instructions normalisées de SPC, les soumissions n'expireront pas tant qu'elles n'auront pas été retirées par l'intimé ou rejetées par le Canada; et
 - iii) **2008 (2020-05-28)** Les Instructions normalisées – Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement – Biens ou services – Exigences en matière de concurrence sont intégrées par renvoi à la présente APPEL DE DEMANDES et en font partie intégrante.

3.2 Instructions générales

Les Instructions normalisées de SPC comprennent des instructions concernant les soumissions, qui s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document.

3.3 P2P

- a) SPC utilise l'outil « P2P » (l'approvisionnement au paiement en ligne). Les répondants doivent s'inscrire sur le portail P2P de SPC afin de :
 - i) consulter et accéder à l'appel de demandes de SPC;
 - ii) soumettre une réponse à l'appel de demandes;
 - iii) recevoir des mises à jour; et
 - iv) recevoir des modifications à l'appel de demandes d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA).
- b) Pour vous inscrire, rendez-vous sur <https://sscp2pspc.ssc-spc.gc.ca> et cliquez sur « S'inscrire maintenant ». Les répondants qui ont l'intention de soumettre une réponse sont également encouragés à envoyer un avis par courriel à l'autorité contractante indiquant leur intention de soumettre une réponse.

3.4 Présentation des réponses

Les réponses doivent être soumises à Services partagés Canada au plus tard à la date, à l'heure et à l'adresse indiquées à la page 1 de l'appel de d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)

3.5 Demandes de renseignements et commentaires pendant la période visée par l'appel de demandes



- a) **Point de contact unique** : Afin d'assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement concurrentiel, les questions et autres communications concernant l'appel de demandes doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante identifiée dans l'appel de demandes. Le défaut de se conformer à cette exigence peut entraîner la déclaration de non-conformité de la réponse.
- b) **Date limite pour poser des questions**: À moins d'indication contraire dans l'appel de demandes, toutes les questions et tous les commentaires concernant l'appel de demandes doivent être soumis par courriel à l'autorité contractante au plus tard **10 jours civils** avant la date de clôture de l'appel de demandes. Il se peut que les questions reçues après cette date ne reçoivent pas de réponse.
- c) **Contenu des questions** : Les répondants doivent faire référence aussi précisément que possible à l'élément numéroté de l'appel de demandes auquel la question se rapporte. Les répondants devraient expliquer chaque question de façon suffisamment détaillée afin de permettre au Canada de fournir une réponse exacte. Toutes les questions qui, selon un répondant, comprennent des renseignements exclusifs doivent être clairement marquées « exclusives » à chaque élément pertinent. Les articles identifiés comme exclusifs seront traités comme tels à moins que le Canada ne détermine que la question n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut modifier les questions ou demander à l'intimé de le faire, de sorte que le caractère exclusif de la question soit éliminé, et que la question et la réponse révisées puissent être fournies à tous les répondants. Le Canada peut ne pas répondre aux questions qui ne sont pas soumises sous une forme qui peut être fournie à tous les répondants.

3.6 Soumission électronique des questions et réponses par le biais de P2P

Les répondants qui souhaitent être certains de recevoir une réponse à une question doivent soumettre toutes les questions par l'intermédiaire du P2P à l'autorité contractante, **au plus tard 10 jours civils avant la date de clôture de l'appel de demandes**. Les demandes de renseignements reçues après cette date peuvent ne pas recevoir de réponse.

3.7 Documents de sollicitation

SPC n'est pas responsable et n'assumera aucune responsabilité quant à l'information trouvée sur les sites Web de tiers. SPC n'enverra pas d'avis aux répondants pour des mises à jour et des modifications à la DAMA. Au lieu de cela, SPC affichera toutes les mises à jour, les modifications, les questions reçues et les réponses sur P2P. Les répondants sont les seuls responsables de consulter régulièrement P2P pour obtenir les renseignements les plus à jour pour l'appel de demandes. SPC ne sera pas responsable de toute surveillance exercée par l'intimé, ni des services de notification offerts par un tiers.

3.8 Exigences antérieures

Les répondants ne doivent pas présumer que les spécifications ou les pratiques des approvisionnements ou des contrats antérieurs continueront de s'appliquer, à moins qu'elles ne soient décrites dans l'appel de demandes. Les répondants ne devraient pas non plus présumer que leurs capacités existantes répondent aux exigences de l'appel de demandes simplement parce qu'ils ont satisfait aux exigences antérieures.

3.9 Lois applicables



Ce processus d'approvisionnement et tout contrat qui en découlera seront interprétés et régis, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur dans l'une des provinces ou territoires du Canada. Chaque répondant peut indiquer dans son formulaire de présentation d'appel de demandes d'appel de demandes (annexe A) les provinces ou les territoires qu'il souhaite appliquer. Si l'intimé n'indique pas quelle province ou quel territoire il souhaite appliquer, les lois de la province de l'Ontario s'appliqueront automatiquement.

3.10 Langue

Les répondants sont priés d'indiquer dans le formulaire de présentation d'appel d'offres (annexe A) laquelle des deux langues officielles du Canada il utilisera pour les communications futures avec le Canada et, s'il est couronné de succès dans l'évaluation de l'appel de demandes.

3.11 Coûts d'intervention

Le Canada ne remboursera à aucun répondant les coûts engagés pour préparer ou soumettre une réponse. Ces coûts, ainsi que tous les coûts engagés par les répondants relativement à l'évaluation de la réponse, relèvent de la seule responsabilité des répondants. Toutes les dépenses que l'intimée engage relativement à tout contrat ou autre instrument en découlant avant l'attribution de cet instrument sont entièrement aux risques de l'intimé.

3.12 Propriété du Canada

Toutes les soumissions, qu'elles soient reçues à temps ou non, deviendront la propriété du Canada et ne seront pas retournées. Toutes les soumissions seront traitées comme confidentielles, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la Loi sur la protection des *renseignements personnels* et de toute autre loi applicable.

3.13 Les soumissions doivent être complètes

À moins d'indication contraire dans la demande de soumissions, le Canada n'évaluera que la documentation fournie avec la réponse. Le Canada n'évaluera pas l'information, comme les références à des adresses de sites Web où des renseignements supplémentaires peuvent être trouvés, ou des manuels techniques ou des brochures qui ne sont pas soumis avec la réponse.



4. Instructions de préparation des interventions

4.1 Instructions générales

- a) Les Instructions normalisées de SPC comprennent des instructions concernant les réponses, qui s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document. En cas de conflit entre les dispositions des Instructions normalisées de SPC et le présent document, ce document prévaut.
- b) Les répondants qui ont l'intention de soumettre une réponse sont encouragés à envoyer un avis par courriel à l'autorité contractante indiquant leur intention de soumettre une réponse.
- c) Une fois la date et l'heure de clôture ou l'appel de demandes passé, les répondants ne seront pas en mesure de soumettre une réponse.
- d) Les répondants peuvent soumettre des documents de réponse qui peuvent être ouverts avec Microsoft Word ou Microsoft Excel et Adobe Reader.
- e) Les répondants qui soumettent des documents de réponse dans d'autres formats le font à leurs propres risques, car le Canada pourrait ne pas être en mesure de les lire.
- f) Une réponse retirée après la date et l'heure de clôture de l'appel de demandes ne peut pas être soumise de nouveau.
- g) L'établissement des prix n'est pas une exigence de la présente appel de demandes et ne devrait pas être inclus dans la réponse.
- h) Le Canada demande qu'aucune brochure et aucun matériel promotionnel ne soit inclus dans la réponse.

4.2 Soumission électronique des réponses par le biais de P2P

- a) Toutes les réponses doivent être soumises par l'entremise du portail P2P de SPC à l'autorité contractante de SPC au plus tard à la date et à l'heure de clôture indiquées dans le portail P2P de SPC en ce qui concerne l'appel de demandes. Seules les réponses soumises par l'entremise du portail P2P de SPC seront prises en compte.
- b) Après la date de clôture de l'appel de demandes, le système P2P ne permettra pas à un répondant de soumettre une réponse.
- c) Si le portail P2P n'est pas disponible pour quelque raison que ce soit pendant une partie des 4 heures précédant immédiatement la date et l'heure de clôture de l'appel de demandes, les répondants sont priés de **communiquer immédiatement avec l'autorité contractante, par courriel et par téléphone**. Si l'autorité contractante confirme que le portail P2P n'est pas disponible pour quelque raison que ce soit pendant une partie des 4 heures précédant immédiatement la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions, l'autorité contractante permettra aux répondants de soumettre des réponses par courriel autrement. L'autorité contractante enverra un avis de l'autre méthode de présentation de la réponse (courriel) aux répondants qui ont envoyé un avis par courriel à l'autorité contractante indiquant leur intention de soumettre une réponse.



- d) P2P prend en charge des documents individuels allant jusqu'à 30 Mo chacun. Les répondants doivent s'assurer de soumettre leur réponse dans plusieurs documents, dont chacun ne dépasse pas 30 Mo. Les répondants peuvent soumettre autant de documents que nécessaire.
- e) Les réponses peuvent être modifiées, retirées ou soumises de nouveau par l'intermédiaire de P2P avant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions.
- f) **Disponibilité de l'autorité contractante:** Pendant les 4 heures précédant la date de clôture de la DAMA, un représentant de SPC surveillera l'adresse de courriel james.graves2@canada.ca
- g) et sera disponible par téléphone au numéro de téléphone de l'autorité contractante indiqué sur la page couverture du présent document (bien que le représentant de SPC ne soit peut-être pas l'autorité contractante). Si l'intimé éprouve des difficultés à transmettre le courriel, il doit communiquer immédiatement avec SPC aux coordonnées de l'autorité contractante indiquées sur la page couverture du présent document.
- h) **Responsabilité à l'égard des problèmes techniques :** En soumettant une réponse, le répondant confirme qu'il convient que le Canada n'est pas responsable de ce qui suit :
 - i) tout problème technique rencontré par le répondant dans la soumission de sa réponse, y compris les pièces jointes rejetées ou mises en quarantaine parce qu'elles contiennent des logiciels malveillants ou d'autres codes qui sont éliminés par SPC pour des raisons de sécurité; ou
 - ii) tout problème technique qui empêche SPC d'ouvrir les pièces jointes. Par exemple, si une pièce jointe est endommagée ou ne peut pas être ouverte ou ne peut pas être lue, elle sera évaluée sans cette partie de la réponse. Les répondants ne seront pas autorisés à soumettre des pièces jointes de remplacement pour remplacer ceux qui sont corrompus ou vides ou soumis dans un format non approuvé.

4.3 Format de réponse

- a) Le Canada demande aux répondants de suivre les instructions relatives au format décrites ci-dessous dans la préparation de leur réponse :
 - i) Utiliser un système de numérotation qui correspond à l'appel de demandes;
 - ii) Inclure une page de titre au début de chaque volume de la réponse qui comprend le titre, la date, le numéro du processus d'approvisionnement, le nom et l'adresse de l'intimé et les coordonnées de son représentant; et
 - iii) Inclure une table des matières.

4.4 Contenu de la réponse

- a) La réponse technique devrait traiter de façon claire et suffisamment approfondie des points qui sont assujettis aux critères d'évaluation en fonction desquels la réponse sera évaluée. Pour faciliter l'évaluation de la réponse, le Canada demande aux répondants d'aborder et de présenter des sujets dans l'ordre des critères d'évaluation sous les mêmes rubriques. Pour éviter le dédoublement, les répondants peuvent consulter différentes sections de leur



réponse en indiquant le paragraphe et le numéro de page spécifiques où le sujet a déjà été abordé.

- b) La réponse peut faire référence à des documents supplémentaires soumis avec la réponse. Les formes valides de documents de référence de la documentation technique comprennent, sans toutefois s'y limiter :
 - i) Captures d'écran, clairement lisibles, avec des explications textuelles.
 - ii) Documentation technique ou de l'utilisateur final : Si cette documentation est stockée dans un site Web, extrayez les informations à l'appui et insérez-les dans la réponse ou joignez la documentation en annexe. Indiquez clairement quelles parties du texte (pages et paragraphes) fournissent la démonstration requise.
- c) Les répondants doivent savoir que toute référence à une adresse URL qui oblige le Canada à télécharger de l'information à partir d'un site Internet pour valider ou compléter toute partie de la réponse ne sera pas acceptée et que l'information ne sera pas prise en compte dans l'évaluation de la réponse.
- d) **Formulaire de soumission d'appel d'offres (demandé à la clôture de l'appel de demandes, obligatoire sur demande) :**

Les répondants sont priés d'inclure un formulaire de présentation d'appel de demandes dûment rempli (annexe A) avec leur réponse. Il fournit une forme commune dans laquelle les répondants peuvent fournir les renseignements requis pour l'évaluation. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le Canada détermine que les renseignements requis par le formulaire de présentation d'appel d'offres sont incomplets ou doivent être corrigés, il donnera au répondant l'occasion de le faire.

- e) **Formulaires de référence de projet de l'APPEL DE DEMANDES pour les exigences obligatoires en matière d'expérience (annexe B, obligatoire à la clôture de l'appel de demandes) :**
 - i) Les répondants doivent fournir suffisamment de détails avec leur réponse, leur expérience organisationnelle antérieure en soumettant des formulaires de référence de projet DAMA entièrement remplis pour les exigences d'expérience obligatoire conformément à la sous-section Base de qualification.
 - ii) Les descriptions de projet fournies dans les formulaires de référence de projet de l'appel de demandes **doivent démontrer clairement** que les répondants satisfont à toutes les exigences en matière d'expérience obligatoire. Le simple fait de répéter l'exigence ou simplement d'indiquer la conformité ne démontre pas, en soi, qu'un répondant possède l'expérience requise. **Suffisamment de détails sont requis.**
 - iii) On demande également aux répondants d'utiliser la même terminologie que celle utilisée dans le présent appel de demandes; si un répondant utilise une terminologie différente, on lui demande de définir la terminologie afin que le Canada puisse évaluer avec exactitude si l'expérience répond aux exigences de la présente appel de demandes.



- iv) Il n'est pas nécessaire que les références de projet requises pour les exigences relatives à l'expérience obligatoire soient les mêmes pour chaque exigence. À titre d'exemple, le client pour l'exigence d'expérience obligatoire #2 de l'annexe B pourrait être ABC Co., tandis que le client pour l'exigence d'expérience obligatoire #3 de l'annexe B pourrait être XYZ Ltd.
- v) **Lorsque plusieurs références de projet sont requises pour une exigence d'expérience obligatoire, les références de projet doivent être avec différents clients, ce qui suit :**
 - 1. **Exemple 1 :** un répondant peut fournir un service de centre de contact pour 2 contrats distincts. Chaque contrat pourrait être utilisé comme référence de projet avec le titulaire du contrat comme client.
 - 2. **Exemple 2 :** lorsque le marché est une offre à commandes (EI) ou un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA), chaque ministère utilisant l'AMA/AMA peut être utilisé par l'intimé comme référence de projet distincte avec le ministère comme client.
 - 3. **Exemple 3 :** lorsque l'intimé a un contrat avec plusieurs instances de configuration pour un centre de contact, l'intimé peut utiliser chaque instance comme référence de projet avec le client de l'instance en tant que client.
- vi) Dans le cas d'un intimé d'une coentreprise, chaque référence de projet donnée peut être d'un membre de coentreprise différent. Il n'est pas nécessaire que les références de projet soient des projets exécutés par l'intimé de la coentreprise elle-même.
- vii) Les répondants sont priés d'indiquer le ou les numéros de page dans leurs documents de projet à l'appui qui traitent d'une exigence obligatoire particulière en matière d'expérience technique ministérielle.
- viii) Le Canada ne tiendra compte de l'expérience de l'intimé lui-même (à l'exclusion d'une société affiliée, d'un sous-traitant ou d'un partenaire de l'intimé) que lorsque l'expérience d'une société remplacée sera évaluée comme étant l'expérience de l'intimée si :
 - 1. La société remplacée a fusionné avec une autre société pour former l'intimée; ou
 - 2. La totalité ou la presque totalité des actifs de la société remplacée ont été acquis par l'intimée, la majorité des employés de la société remplacée sont devenus des employés de l'intimée, et la société remplacée et l'intimée exercent essentiellement la même entreprise; ou
 - 3. La totalité ou la presque totalité d'une unité d'affaires particulière qui était responsable au sein du prédécesseur corporatif du travail lié à l'exigence d'expérience a été transférée à l'intimé, ainsi qu'à la totalité ou à la quasi-totalité des employés de cette unité d'affaires, et l'intimé continue d'exercer essentiellement la même entreprise que cette unité d'affaires.
- ix) L'organisation cliente pour chaque référence de projet ne doit pas être liée à l'intimé (c.-à-d. que l'organisation cliente ne doit pas être une société affiliée et doit avoir un



lien de dépendance avec l'intimé) afin d'être considérée comme une référence de projet.

- f) **Formulaires d'exigences de service de la DAMA pour les exigences de service obligatoires (annexe C, obligatoire à la clôture de l'appel de demandes):**
- i) Les répondants doivent fournir suffisamment de détails avec leur réponse, les formulaires d'exigences de service de l'APPEL DE DEMANDES dûment remplis pour les exigences de service obligatoires, conformément à la sous-section Base de qualification.
 - ii) Les descriptions fournies dans les formulaires d'exigences de service des APPELSA **doivent démontrer clairement** que les intimés satisfont aux exigences de service obligatoires. Le simple fait de répéter l'exigence ou simplement d'indiquer la conformité ne démontre pas, en soi, que le service de centre de contact du gouvernement fourni par un répondant satisfait à l'exigence de service obligatoire. **Suffisamment de détails sont requis.**
 - iii) On demande également aux répondants d'utiliser la même terminologie que celle utilisée dans la présente APPEL DE DEMANDES; si un répondant utilise une terminologie différente, on lui demande de définir la terminologie afin que le Canada puisse évaluer avec exactitude si l'expérience répond aux exigences de service obligatoires de la présente APPEL DE DEMANDES.
 - iv) Lorsqu'une référence de projet est requise pour une exigence de service obligatoire, il n'est pas nécessaire qu'elle soit la même pour chaque exigence. À titre d'exemple, le client de l'exigence de service obligatoire #1 de l'annexe C pourrait être cie ABC, tandis que le client de l'exigence de service obligatoire no2 de l'annexe C pourrait être XYZ Ltd.
 - v) Dans le cas d'un intimé d'une coentreprise, une référence de projet donnée pour une exigence de service obligatoire peut être d'un autre membre de la coentreprise. Il n'est pas nécessaire que les références de projet soient des projets exécutés par l'intimé de la coentreprise elle-même.
 - vi) On demande aux répondants d'indiquer le ou les numéros de page dans leurs documents de projet à l'appui qui traitent d'une exigence particulière en matière de service obligatoire.

4.5 Attestations (demandées à la clôture de l'appel de demandes, obligatoire sur demande) :

Les répondants sont priés de soumettre toutes les attestations requises en vertu de la partie 7 (annexe D). Si les attestations ne sont pas soumises avec la réponse, l'autorité contractante donnera à l'intimé l'occasion de le faire. Le défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir toute information requise dans le délai demandé entraînera la disqualification de la réponse. Les répondants doivent noter que certaines attestations qui ne sont pas requises à l'étape de l'appel de demandes peuvent l'être à l'étape ultérieure du processus d'approvisionnement.



| | |
|---|---|
| Programme de contrats fédéraux pour l'attestation de l'équité en matière d'emploi | Obligatoire – veuillez fournir les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse |
| Attestation des anciens fonctionnaires | Obligatoire – veuillez fournir les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse |
| Formulaire d'intégrité du fournisseur | Obligatoire – veuillez fournir les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse Sur demande, l'intimé doit également : fournir tout autre renseignement demandé par l'AC en vertu de l'article 1 de la Norme de SPAC Instructions 2003. Fournir l'information demandée au cours de la période d'évaluation est obligatoire. |
| Formulaire 1 - Certification de l'éditeur de logiciels CCTqS | Requis si l'intimé est propriétaire de la propriété intellectuelle du CCTqS |
| Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS | Requis si l'intimé n'est pas propriétaire de la propriété intellectuelle du CCTqS |

4.6 Présentation d'une seule réponse

- a) Un intimé peut être un particulier, une entreprise individuelle, une société, une société de personnes ou une coentreprise.
- b) Chaque répondant (y compris les entités liées) ne sera autorisé à être admissible qu'une seule fois. Si un répondant ou toute entité liée participe à plus d'une réponse (participer signifie faire partie de l'intimé, ne pas être un sous-traitant), le Canada fournira à ces répondants 2 TFGWD pour identifier la réponse unique à considérer par le Canada. Le non-respect de ce délai peut entraîner la disqualification de toutes les réponses concernées ou le choix au Canada, à sa discrétion, de laquelle des réponses évaluera.
- c) Pour l'application du présent article, quelle que soit la juridiction où l'une des entités concernées est constituée ou autrement formée en droit (que cette entité soit un particulier, une société, une société de personnes, etc.), une entité sera considérée comme « liée » à un intimé si :
 - i) Il s'agit de la même entité juridique que l'intimé (c.-à-d. la même personne physique, la même société, la même société de personnes, la même société de personnes à responsabilité limitée, etc.);
 - ii) L'entité et l'intimé sont des « personnes liées » ou des « personnes affiliées » au termes de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada;
 - iii) L'entité et l'intimé ont maintenant ou au cours des deux années précédant la date de clôture de l'appel de demandes de renseignements avaient une relation fiduciaire l'un



avec l'autre (soit à la suite d'un arrangement d'agence ou de toute autre forme de relation fiduciaire); ou

- iv) L'entité et l'intimé traitent autrement l'un avec l'autre sans lien de dépendance, ou chacun d'eux a un lien de dépendance avec le même tiers.
- d) Tout particulier, entreprise individuelle, société ou société de personnes qui est un intimé dans le cadre d'une coentreprise ne peut pas soumettre une autre réponse de son propre chef ou dans le cadre d'une autre coentreprise.
- e) En soumettant une réponse, l'intimé certifie qu'il ne se considère pas lié à un autre intimé.



5. Exigences en matière de sécurité, de finances et autres

5.1 Exigence en matière d'habilitation de sécurité (demandée à la clôture de la DAMA, obligatoire sur demande) :

- a) Les répondants doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité énoncées dans la Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS) (annexe E).
- b) **Échéancier** : Les répondants devraient prendre des mesures pour obtenir rapidement les autorisations de sécurité requises. Tout retard dans l'obtention des autorisations de sécurité requises peut entraîner la disqualification de l'intimé de l'appel d'offres et des DP.
- c) Bien que la validation des exigences en matière de sécurité énoncées dans la LVERS(annexe E) soit requise dans le cadre du processus d'appel d'offres, elle ne sera pas une condition de l'attribution d'une AMA. Le Canada se réserve le droit d'accorder des AMA aux RQ pendant que ces RQ sont en cours de validation des exigences en matière de sécurité, car la sécurité s'applique aux appels d'offres et aux DP individuels émis en vertu des AMA qui en résultent.
- d) **SPAC mène un processus d'autorisation** : SPC a conclu une entente avec le ministère des Services publics et de l'Approvisionnement Canada pour traiter les autorisations de sécurité et ne contrôle pas le processus lui-même. Il peut s'agir d'un long processus et les répondants devraient l'amorcer dès que possible. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences en matière de sécurité, les répondants doivent consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle à <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-eng.html>.
- e) **Coentreprise intimée** : À moins d'indication contraire dans la sollicitation, dans le cas d'une coentreprise intimée, chaque membre de la coentreprise doit satisfaire aux exigences en matière de sécurité.

5.2 Soumission SCSi (demandée à la clôture de la DAMA, obligatoire sur demande) :

- a) La réponse doit inclure tous les renseignements sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement requis par l'annexe G.
- b) Sur demande, l'intimé doit également fournir tout autre renseignement demandé par l'AC conformément à l'article 1 des Instructions standard de SPAC de 2003. Il est obligatoire de fournir l'information sur demande au cours de la période d'évaluation.
- c) Bien que la validation de SCSi soit requise dans le cadre du processus de sollicitation, ce ne sera pas une condition de l'attribution de l'AMA.

5.3 Évaluation de la sécurité des technologies de l'information des fournisseurs de services infonuagiques

- a) Les répondants qui se qualifient à titre de centre de contact en tant que fournisseurs de services devront démontrer qu'ils se conforment aux exigences en matière de sécurité et obtenir une lettre du CSE confirmant qu'ils ont intégré le Programme d'évaluation de la sécurité du PSC.



Cela peut nécessiter que l'éditeur de logiciels fournisse des informations directement au CSE.

- b) La validation de l'évaluation de sécurité du ESP ne sera pas une condition de l'attribution de l'AMA.
- c) La conformité sera évaluée et validée par l'entremise du processus d'évaluation de la sécurité des technologies de l'information (TI) des fournisseurs de services infonuagiques (STIM.50.100) du Centre canadien pour la cybersécurité (CCCS)
<https://www.cyber.gc.ca/en/guidance/cloud-service-provider-information-technology-security-assessment-process-itsm50100>.

5.4 Activation et défense nuage sécurisées (ADNS)

Les répondants qui se qualifient en tant que centre de contact en tant que fournisseurs de services peuvent être tenus de démontrer la conformité aux exigences de sécurité de activation et de défense du nuage sécurisé (ADNS) spécifiées pour toute demande de propositions / DP émises en vertu de toute AMA résultante établie pour CCtqS avant de soumissionner contre ces exigences. L'objectif de ADNS est d'aborder les risques liés au suivi du rythme de l'évolution numérique et d'aider à protéger et à permettre la visibilité des informations PROTÉGÉES B transmises vers et depuis le service d'informatique en nuage public. La mise en œuvre de SCED permettra l'utilisation du cloud PROTÉGÉ B.

La validation de ADNS ne sera pas une condition de l'attribution l'AMA.

6. Procédures d'évaluation et base de qualification

6.1 Procédures générales d'évaluation

- a) Les procédures d'évaluation générales qui s'appliquent à la présente demande de soumissions sont décrites dans les Instructions normalisées de SPC.
- b) Une réponse doit être conforme à toutes les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée conforme.

6.2 Procédures d'évaluation pour la vérification des références des clients

- a) Le Canada n'est pas obligé de le faire, mais il peut, à sa discrétion, communiquer avec la référence principale et, s'il y a lieu, la référence de sauvegarde, afin de valider que toute information sur tout formulaire de projet de référence d'appel de demandes signé est exacte. Le Canada peut effectuer la vérification des références en ce qui concerne aucune, une partie ou la totalité des exigences obligatoires et d'expérience cotée. Le Canada peut effectuer toute vérification de la validation des références de projet par écrit par courriel en envoyant à la référence une copie du formulaire de projet de référence ou du formulaire d'exigences de service de l'appel de demandes d'appels de demandes dûment rempli et signé. Le Canada enverra un courriel à la personne-ressource de l'intimé lorsqu'un courriel sera envoyé pour vérification de la validation des références du projet.
- b) Si le Canada choisit de communiquer avec une ou plusieurs références pour valider les renseignements fournis par un répondant, il doit recevoir la réponse de la référence dans les 7 TFGWD à compter de la date de la demande avec la possibilité d'une prolongation à la



discrétion du Canada. Si le Canada ne reçoit pas de confirmation (dans les 7 TFGWD) ou dans le délai prolongé prévu, de la part de la référence principale ou de la référence de sauvegarde, que les renseignements sur le formulaire signé sont exacts (ou que toute inexactitude n'est pas importante pour déterminer si le projet répond ou non aux exigences obligatoires), la référence de projet de ce répondant ne sera pas prise en compte dans l'évaluation. Le Canada peut également communiquer avec une référence principale ou de sauvegarde à des fins de clarification

- c) Si, au cours d'une validation de réponse par le Canada, il devient évident que l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de l'une ou l'autre des références est incorrecte ou manquante, le répondant sera autorisé à fournir l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique corrects à moins de 7 JTGF d'une demande et sous réserve d'une prolongation à la discrétion du Canada.
- d) Si l'information que le Canada cherche à confirmer avec une référence est obligatoire, alors le Canada déclarera la réponse non conforme si la réponse de la personne-ressource à la référence n'est pas reçue dans les 5 JTGFs de la date à laquelle le courriel du Canada a été envoyé (ou dans les 5 JTGFs de laisser un message vocal pour une référence téléphonique).
- e) Lorsque les renseignements fournis par un renvoi diffèrent des renseignements fournis par le répondant, les renseignements fournis par le renvoi seront les renseignements évalués.
- f) L'intimé ne satisfera à aucune exigence d'expérience obligatoire (le cas échéant) si :
 - i) Les deux références client indiquent qu'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas fournir les informations demandées; ou
 - ii) Les deux références de clients ne sont pas des clients de l'intimée elle-même (par exemple, le client ne peut pas être le client d'une société affiliée de l'intimée ou un sous-traitant de l'intimée au lieu d'être un client de l'intimée elle-même), à moins que la sollicitation n'en dispose autrement.
 - iii) L'exigence obligatoire ne doit pas non plus être respectée si le client est lui-même une société affiliée ou une autre entité avec laquelle il a un lien de dépendance avec l'intimée.

6.3 Vérification des références effectuée pour les phases précédentes de ISQ/DAMA

- a) Même si un répondant a fourni une réponse dans le cadre d'une ronde précédente de ISQ/DAMA, une réponse complète doit être fournie, qui comprend toutes les références demandées pour être jugée conforme. Le Canada se réserve le droit de valider les références des clients à sa discrétion.
- b) Si le Canada choisit de valider une référence, dans le cas où les répondants ont déjà soumis des références de clients pour les exigences obligatoires lors de rondes précédentes de ISQ/DAMA, le Canada validera ce qui suit :
 - i. si les critères obligatoires n'ont pas changé; et



ii. si la référence du client a déjà été contactée dans des CIT/APPELS D'OFFRES antérieurs; et

iii. si la référence du client a validé que l'intimé répondait aux critères obligatoires spécifiques

Dans le cas où un intimé rencontre i., ii et iii, le Canada acceptera la référence du client comme validée.

- c) Dans le cas de critères obligatoires nouveaux ou révisés ou lorsque le répondant est une entité différente de celle de l'intimé lors des rondes précédentes de ISQ/DAMA, le Canada procédera au processus de validation tel qu'il est décrit à l'article 6.2.

6.4 Évaluation technique

a) Évaluation de l'intervention

- i) Les réponses seront évaluées conformément à toutes les exigences décrites dans la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation.
- ii) Si la demande de soumissions décrit plusieurs étapes du processus d'évaluation, le Canada peut effectuer les étapes de l'évaluation en parallèle. Même si l'évaluation et la sélection se feront par étapes, le fait que le Canada soit passé à une étape ultérieure ne signifie pas que le Canada a déterminé de façon concluante que le répondant a réussi toutes les étapes précédentes.
- iii) Chaque réponse sera examinée afin de déterminer si elle satisfait aux exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tout élément de la demande de soumissions identifié par les mots «**doit**» ou «**obligatoire**» est une exigence obligatoire. Les réponses qui ne sont pas conformes à toutes les exigences obligatoires seront déclarées non conformes et seront disqualifiées. Une fois qu'une réponse a été déclarée non conforme, le Canada n'aura aucune obligation d'évaluer davantage la réponse.

- b) **Équipe d'évaluation:** Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les réponses aux appels de demandes. Le Canada peut embaucher n'importe quel consultant indépendant, ou utiliser n'importe quelle ressource gouvernementale, pour évaluer toute réponse à l'appel de demandes. Ce ne sont pas tous les membres de l'équipe d'évaluation qui participeront nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.

- c) **Détermination du Consensus :** Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et documenté sur les fiches d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont été différents dans leur évaluation des exigences obligatoires ou des exigences cotées en points, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est prise par consensus pour chaque critère pour lequel il existait un écart.

d) Droits discrétionnaires pendant l'évaluation

- i) Dans le cadre de son évaluation des réponses, le Canada peut, mais n'aura aucune obligation, faire ce qui suit :



- a) Demander des renseignements supplémentaires étayant la conformité de la réponse à toute exigence obligatoire, si cette justification n'était pas nécessaire d'être incluse dans la réponse soumise à la date de clôture.
 - b) Demander des éclaircissements ou une vérification aux répondants concernant tout ou partie des renseignements qu'ils ont fournis relativement à la sollicitation.
 - c) Communiquez avec l'une ou l'ensemble des références fournies par les répondants pour vérifier et valider tout renseignement soumis par les répondants ou leurs références.
 - d) Demandez des renseignements précis sur le statut juridique de tout répondant.
- e) **Il est temps de répondre**
- i) Les répondants disposeront du nombre de jours précisé dans la demande de l'autorité contractante pour se conformer à toute demande de clarification, de vérification ou de renseignements supplémentaires. À moins que la demande de soumissions ne précise un autre délai de réponse, les délais suivants s'appliquent :
 - a) **Demandes de précisions** : Si le Canada demande des éclaircissements ou une vérification ou des renseignements supplémentaires à l'intimé au sujet de sa réponse, celui-ci disposera de 2 TFGWD (ou d'une période plus longue si elle est précisée par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Selon la nature de la demande, le non-respect de ce délai peut entraîner la déclaration de non-conformité de la réponse.
 - f) **Prorogation du délai pour répondre** : Si un répondant demande un délai supplémentaire, l'autorité contractante peut accorder une prorogation à sa seule discrétion.
 - g) **Le Canada n'évaluera que la documentation fournie avec la soumission. Le Canada ne tiendra pas compte de renseignements tels que des références à des adresses de sites Web où des renseignements supplémentaires peuvent être trouvés, ou des manuels techniques ou des brochures qui n'ont pas été soumis avec la soumission.**

6.5 Exigences de l'expérience organisationnelle antérieure de l'intimé

- a) Si la demande de soumissions exige que la réponse démontre l'expérience antérieure de l'intimé, ce qui suit s'applique, sauf indication contraire dans la demande de soumissions. L'expérience antérieure sera considérée comme démontrant l'expérience requise dans les circonstances suivantes :
 - i) L'expérience doit avoir été acquise par (c.-à-d. que le travail pertinent doit avoir été effectué par) l'intimé lui-même. Les travaux exécutés par un sous-traitant proposé ou par une société affiliée de l'intimé ou d'une société remplacée ne seront pas évalués, à moins que (en ce qui concerne une société remplacée) l'intimé puisse démontrer que :



- a) La société remplacée a fusionné avec une ou plusieurs autres sociétés pour former l'intimé ou une autre société remplacée qui satisfait aux exigences énoncées à la présente section 4.4 e) i) ou
 - b) L'intimé a acquis la totalité ou la presque totalité des biens et du personnel du prédécesseur de l'entreprise qui ont participé à l'exécution du travail lié à l'expérience.
- ii) Le Canada peut demander des renseignements supplémentaires sur les sociétés prédécesseraiis au cours de l'évaluation.
- b) Les travaux étaient terminés avant la date de clôture;
 - c) La réponse comprend, au minimum, le nom d'une personne de la référence du client qui agira à titre de référence;
 - d) Si plus d'exemples d'expérience antérieure (p. ex., plusieurs projets) sont fournis dans la réponse que ce qui a été demandé par la demande de soumissions, le Canada demandera à l'intimé lequel(s) évaluera. Si l'intimé ne répond pas dans le délai imparti par l'autorité contractante, le Canada décidera à sa discrétion lequel(s) sera évalué(s).

6.6 Évaluation du formulaire de soumission d'appel de demandes d'appel de demandes

L'exhaustivité du formulaire de soumission de l'appel de demandes (annexe A) sera évaluée. Si le Canada détermine que les renseignements requis par le formulaire de présentation d'appel d'offres sont incomplets ou doivent être corrigés, il donnera au répondant l'occasion de le faire. Le défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir toute information requise dans le délai demandé entraînera la disqualification de la réponse.

6.7 Évaluation de la conformité aux exigences obligatoires en matière d'expérience – Annexe B

- a) Les exigences obligatoires en matière d'expérience seront évaluées sur la base d'une simple réussite ou d'un échec.
- b) Les intimés ne seront pas autorisés à soumettre une autre organisation cliente ou un projet comme référence après la date de clôture de l'appel de demandes.
- c) **Détermination du Consensus** : Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et documenté sur les fiches d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont fait des différences dans leur évaluation des exigences obligatoires, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est prise par consensus pour chaque critère pour lequel il existait un écart.
- d) **Le Canada n'évaluera que la documentation fournie avec la soumission. Le Canada ne tiendra pas compte de renseignements tels que des références à des adresses de sites Web où des renseignements supplémentaires peuvent être trouvés, ou des manuels techniques ou des brochures qui n'ont pas été soumis avec la soumission.**



6.8 Évaluation de la conformité aux exigences relatives à l'expérience cotée en points – Annexe B #5

Tous les répondants doivent remplir l'exigence relative à l'expérience cotée #5 dans le cadre de leur demande d'appel de demandes. Si le répondant est l'éditeur du logiciel, une réponse « N'est pas applicable » sera acceptée.

Les critères cotés suivants s'appliqueront dans le cas où le Canada reçoit plusieurs répondants proposant le même CCtqS exclusif:

- a) Un répondant qui soumet un *formulaire d'autorisation d'éditeur de logiciels CCtqS (formulaire 2)*, signé par l'éditeur de logiciels du CCtqS proposé, se verra attribuer 50 points.

(Max 50 Points)

- b) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a été un partenaire autorisé, pour le CCtqS proposé dans cette réponse, l'intimé se verra accorder 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- c) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a fourni un centre de contact en tant que service, au Canada et / ou aux États-Unis, pour le CCtqS proposé dans cette réponse, pour un client avec un minimum de 400 agents comme entrepreneur principal, l'intimé se verra attribuer 1, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- d) Pour chaque période de 12 mois consécutifs pendant lesquels l'intimé a fourni des biens ou des services au gouvernement du Canada, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point

Total maximal des points disponibles : 80 points

- I. Le répondant ayant obtenu le score le plus élevé sera préqualifié, par CCtqS propriétaire.
- II. Selon le CCtqS exclusif, le score de l'intimé classé 2e restera valide pendant une période de trois (3) ans à compter de la date de clôture de l'appel de demandes. Dans l'éventualité où le Canada a l'intention d'introduire de nouveaux fournisseurs dans l'AMA en raison d'un manque de concurrence ou de rendement des fournisseurs, l'intimé classé 2e, par solution exclusive, pourrait se voir attribuer une AMA.



- I. Si l'exigence #5 (annexe B) n'est pas remplie et que la réponse est la seule réponse soumise pour le CCTqS proposée dans la présente réponse, le Canada procédera à l'évaluation de la conformité aux exigences obligatoires.

6.9 Évaluation de la conformité aux exigences de service obligatoires – Annexe C

- a) Les exigences de service obligatoires seront évaluées sur une base simple de réussite ou d'échec.
- b) **Détermination du Consensus** : Une fois que les évaluateurs ont terminé leur évaluation et documenté sur les fiches d'évaluation technique, les résultats doivent être examinés par l'autorité contractante. Si les membres de l'équipe ont fait des différences dans leur évaluation des exigences obligatoires, une réunion de consensus est tenue et une détermination finale est prise par consensus pour chaque critère pour lequel il existait un écart.
- c) **Le Canada n'évaluera que la documentation fournie avec la soumission. Le Canada ne tiendra pas compte de renseignements tels que des références à des adresses de sites Web où des renseignements supplémentaires peuvent être trouvés, ou des manuels techniques ou des brochures qui n'ont pas été soumis avec la soumission.**

6.10 Évaluation de l'expérience des coentreprises

- a) Si l'intimée est une coentreprise ayant une expérience existante en tant que coentreprise, elle peut présenter l'expérience qu'elle a acquise en tant que coentreprise.

Exemple : Un intimé est une coentreprise composée des membres L et M. Une demande de soumissions exige que l'intimé démontre son expérience dans la prestation de services de maintenance et de service d'assistance pendant une période de 24 mois à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs. En tant que coentreprise (composée des membres L et M), l'intimé a déjà effectué ce travail. Ce répondant peut utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence (même si ni L ni M n'ont satisfait à cette exigence d'expérience par eux-mêmes). Toutefois, si le membre L a obtenu cette expérience alors qu'il était dans une coentreprise avec un tiers N, cette expérience ne peut pas être utilisée parce que le tiers N ne fait pas partie de la coentreprise qui répond.

- b) Une coentreprise intimée peut se fier à l'expérience de l'un de ses membres pour satisfaire à tout critère technique donné de la présente demande de soumissions. Les membres de la coentreprise ne peuvent pas mettre en commun leurs capacités avec d'autres membres de coentreprises pour satisfaire à un seul critère technique de la présente demande de soumissions. Cependant, un membre d'une coentreprise peut mettre en commun son expérience individuelle avec l'expérience de la coentreprise elle-même.

Exemple A : Un intimé est une coentreprise composée des membres X, Y et Z. Si une sollicitation exige : (a) que l'intimé ait 3 ans d'expérience dans la prestation de services de maintenance, et (b) que l'intimé ait 2 ans d'expérience dans l'intégration de matériel avec des réseaux complexes, alors chacune de ces deux exigences peut être satisfaite par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un seul critère, tel que l'exigence de 3 ans d'expérience dans la prestation de services d'entretien, les répondants ne peuvent pas



indiquer que chacun des membres X, Y et Z a un an d'expérience, totalisant 3 ans. Une telle réponse serait déclarée non conforme.

Exemple B : Un intimé est une coentreprise composée des membres A et B. Si une demande de soumissions exige que l'intimé démontre son expérience en fournissant des ressources pour un nombre minimum de 100 jours facturables, l'intimé peut démontrer cette expérience en soumettant l'un des éléments suivants :

- i) Contrats tous signés par A;
 - ii) Contrats tous signés par B; ou
 - iii) Contrats tous signés par A et B en coentreprise;
 - iv) Les contrats signés par A et les contrats signés par A et B en coentreprise; ou
 - v) Les contrats signés par B et les contrats signés par A et B en coentreprise qui, collectivement, montrent un minimum de 100 jours facturables de fourniture de ressources.
- c) Chaque fois que la justification d'un critère est requise, on demande à l'intimé d'indiquer quel membre de la coentreprise satisfait à l'exigence. Si l'intimé n'a pas déterminé quel membre de la coentreprise satisfait à une exigence donnée, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de soumettre ces renseignements au cours de la période d'évaluation. Si le répondant ne soumet pas ces renseignements dans le délai fixé par l'autorité contractante, sa réponse sera déclarée non conforme.
- d) Tout répondant qui a des questions concernant la façon dont une réponse d'une coentreprise sera évaluée doit soumettre ses questions le plus tôt possible pendant la période visée par l'appel de demandes.

6.11 Base de qualification

- a) Une réponse doit être conforme aux exigences de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement et satisfaire à tous les critères d'évaluation technique obligatoires pour être déclarée conforme:
- i) Se conformer aux exigences de la DAMA;
 - ii) satisfaire à toutes les exigences obligatoires en matière d'expérience (#1 #2 #3,#4) à l'annexe B; et
 - iii) Satisfaire à toutes les exigences de service obligatoires (#1 #2 #3 et #4) à l'annexe C.
 - iv) Satisfaire aux exigences obligatoires en matière d'expérience cotés #5 l'annexe B (s'il y a lieu);

6.12 Fondement de la recommandation pour l'attribution des arrangements en matière d'approvisionnement qui en découlent

Les répondants conformes les mieux classés pour chaque CCTqS exclusif seront recommandés pour l'attribution d'un arrangement en matière d'approvisionnement.

6.13 Comptes rendus



- a) Les répondants peuvent demander un compte rendu sur les résultats du processus. Les fournisseurs doivent présenter la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande d'arrangements en matière d'approvisionnement. Le compte rendu peut se faire par écrit, par téléphone ou par vidéoconférence.

6.14 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (IFC)

- a) La vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (LM) est une exigence obligatoire de la présentation à l'étape de la DDQ et de la DP. L'ICS est une exigence importante de l'entreprise. Confronté à un environnement de cybermenaces de plus en plus complexe, le Canada s'est engagé à appliquer un processus de sécurité amélioré et des clauses contractuelles à l'acquisition de produits et de services. L'objectif du processus de vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement est de s'assurer que tous les sous-traitants, produits, équipements, logiciels, micrologiciels et services proposés qui sont achetés par SPC respectent les normes de sécurité et de chaîne d'approvisionnement requises.

7. Certifications

7.1 Conformité aux certifications

- a) La conformité aux attestations que les répondants ont fournies au Canada peut faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la période d'évaluation de la réponse et après l'attribution de toute AMA résultante. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier la conformité des intimés aux certifications à tout moment. La réponse de l'intimé sera disqualifiée si une attestation faite par l'intimé est fautive, qu'elle soit faite sciemment ou inconsciemment. Le défaut de se conformer aux attestations ou de se conformer à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante entraînera également la disqualification de la réponse ou la résiliation de l'arrangement en matière d'approvisionnement.
- b) Les répondants sont priés d'utiliser l'annexe D pour fournir les attestations demandées ci-dessous. Pour une coentreprise intimée, les attestations demandées ci-dessous sont requises pour chaque membre de la coentreprise.

7.2 Certifications du code de conduite

- a) Les répondants doivent se conformer au Code de conduite pour l'approvisionnement, qui peut être trouvé ici: <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/cndt-cndct/contexte-context-eng.html>. En plus du Code de conduite pour l'approvisionnement, les répondants doivent a) répondre à la présente DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS d'une manière honnête, juste et complète, b) refléter avec exactitude leur capacité à satisfaire aux exigences stipulées dans la présente appel de demandes et dans les contrats qui en découlent, c) soumettre des réponses aux appels de demandes et conclure des contrats seulement s'ils respectent toutes les obligations du contrat.



- b) En soumettant une réponse, les répondants confirment qu'ils comprennent que, pour assurer l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement, la perpétration de certains actes ou infractions les rendra inadmissibles à l'attribution d'un contrat. L'intimé doit fournir au Canada des mises à jour au cours de ce processus d'approvisionnement si l'un des renseignements contenus dans sa réponse change. L'intimé et l'une des sociétés affiliées de l'intimé seront également tenus de rester libres et à l'écart de tout acte ou condamnation énuméré ci-dessous pendant la période de tout contrat résultant de ce processus d'approvisionnement.
- c) Aux fins du présent article, tout le monde, y compris, mais sans s'y limiter, les organisations, les personnes morales, les sociétés, les sociétés, les sociétés, les sociétés, les sociétés de personnes, les associations de personnes, les sociétés mères et les filiales, en propriété partielle ou en propriété exclusive, ainsi que les particuliers et les administrateurs, sont les sociétés affiliées de l'intimée si :
- i) Directement ou indirectement, soit l'un contrôle ou a le pouvoir de contrôler l'autre, ou
 - ii) Un tiers a le pouvoir de contrôler les deux.

Les indices de contrôle comprennent, sans s'y limiter, la gestion ou la propriété imbriquée, l'identité des intérêts entre les membres de la famille, les installations et l'équipement partagés, l'utilisation commune des employés ou une entité commerciale créée à la suite des actes ou des condamnations spécifiés ci-dessous qui a la même gestion, la propriété ou des employés principaux, selon le cas.

- d) À la demande de l'autorité contractante, l'intimé doit fournir une liste complète des noms de toutes les personnes qui sont actuellement administrateurs de l'intimé (dans le cas d'une coentreprise, cela s'applique à chacun des intimés). Le fait de ne pas fournir une telle liste dans les délais prescrits rendra la réponse non réactive.
- e) Le Canada peut, en tout temps, demander à un répondant de fournir un formulaire de consentement dûment rempli et signé (formulaire de consentement à une vérification du casier judiciaire – PWGSC-TPSGC 229) pour l'un ou l'ensemble des administrateurs actuels de l'intimé. Si l'autorité contractante ne fournit pas ces formulaires de consentement avant la date limite fournie par l'autorité contractante, la réponse sera déclarée non recevable.
- f) En soumettant une réponse, l'intimé atteste qu'il sait, et que ses sociétés affiliées sont au courant, que le Canada peut demander des renseignements supplémentaires, des attestations, des formulaires de consentement et d'autres éléments de preuve prouvant l'identité ou l'admissibilité. Le Canada peut également vérifier les renseignements fournis par l'intimé, y compris les renseignements relatifs aux actes ou aux condamnations précisés ci-dessous, au moyen de recherches indépendantes, de l'utilisation de toute ressource gouvernementale ou en communiquant avec des tiers.
- g) En soumettant une réponse, l'intimé certifie que ni l'intimé ni aucun des affiliés de l'intimé n'ont directement ou indirectement, payé ou accepté de payer, et ne paieront pas, directement ou indirectement, des honoraires conditionnels à une personne pour la sollicitation, la négociation ou l'obtention du contrat si le paiement des frais obligerait la personne à produire une déclaration en vertu de l'article 5 de la Loi sur le [lobbying](#).
- h) En soumettant une réponse, l'intimé certifie qu'aucune personne reconnue coupable en vertu de l'une ou l'autre des dispositions de l'a) ou b) ne recevrait d'avantage en vertu d'un



contrat découlant de ce processus d'approvisionnement. De plus, l'intimé atteste que, à l'exception des infractions pour lesquelles un pardon criminel ou une suspension du casier a été obtenu ou des capacités rétablies par le gouverneur en conseil, ni l'intimé, ni aucun des affiliés de l'intimé ni aucun de leurs administrateurs n'a jamais été reconnu coupable d'une infraction en vertu de l'une ou l'autre des dispositions suivantes :

- i) l'alinéa 80(1)d (Fausse entrée, certificat ou déclaration), le paragraphe 80(2) (Fraude contre Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude contre Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou
 - ii) l'article 121 (Fraudes commises par le gouvernement et l'entrepreneur qui souscrivent à un fonds électoral), l'article 124 (Bureau de vente ou d'achat), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise contre Sa Majesté ou l'article 418 (Vente de magasins défectueux à Sa Majesté) du Code criminel du Canada, ou
 - iii) l'article 462.31 (Blanchiment de produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation à des activités d'organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou
 - iv) Section 45 (Complots, accords ou arrangements entre concurrents), 46 (Directives étrangères) 47 (Truquage d'offres), 49 (Accords ou arrangements d'institutions financières fédérales), 52 (Déclaration fausse ou trompeuse), 53 (Avis trompeur de gagner un prix) en vertu de la Loi sur la concurrence, ou
 - v) l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou
 - vi) l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou
 - vii) l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou
 - viii) L'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation) ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.
- i) Dans les cas où un pardon criminel ou une suspension du casier a été obtenu, ou des capacités ont été rétablies par le gouverneur en conseil, l'intimé doit fournir sa réponse ou, rapidement par la suite, une copie des documents de confirmation d'une source officielle. Si ces documents n'ont pas été reçus au moment où l'évaluation des réponses est terminée, le Canada informera le répondant d'un délai pour fournir les renseignements. Le défaut de se conformer rendra la réponse non réactive.
- j) En soumettant une réponse, les répondants confirment qu'ils comprennent que le Canada peut conclure un contrat en dehors du présent processus de sollicitation avec un fournisseur qui a été reconnu coupable d'une infraction énumérée aux points c) à h) ci-dessus, ou qui est affilié à une personne qui a été reconnue coupable d'une infraction énumérée aux alinéas c) à h), lorsque la loi ou les procédures judiciaires l'exigent; ou lorsque le Canada l'estime nécessaire à l'intérêt public pour des raisons qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :
- i) Une seule personne est capable d'exécuter le contrat;



- ii) Urgence;
- iii) la sécurité nationale;
- iv) La santé et la sécurité; ou
- v) Préjudice économique.

Le Canada se réserve le droit d'imposer des conditions ou des mesures supplémentaires pour assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement.

7.3 Attestation d'ancien fonctionnaire

- a) Les contrats conclus avec d'anciens fonctionnaires (SPF) qui reçoivent une pension ou un paiement forfaitaire doivent faire l'objet d'un examen public minutieux et refléter l'équité dans l'utilisation des fonds publics. Afin de se conformer aux politiques et aux directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec le SFP, les répondants doivent fournir les renseignements requis ci-dessous.
- b) Pour l'application du présent paragraphe:
 - i) « ancien fonctionnaire » Ancien membre d'un ministère au sens de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.R. (1985), ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada et comprend :
 1. Un individu;
 2. Une personne qui s'est constituée en société;
 3. Un partenariat composé d'anciens fonctionnaires; ou
 4. Une entreprise individuelle ou une entité lorsque le particulier touché ment a une participation majoritaire ou majeure dans l'entité.
 - ii) « période de paiement forfaitaire » s'entend de la période mesurée en semaines de salaire, pour laquelle un paiement a été versé pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi à la suite de la mise en œuvre de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période de paiement forfaitaire ne comprend pas la période d'indemnité de départ, qui est mesurée de la même manière.
 - ii) «pension» s'entend, dans le contexte de la formule de réduction des frais, d'une pension ou d'une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPPF), L.R., 1985, ch. P-36, et de toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires, L.R. 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPPF. Elle ne comprend pas les pensions payables en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, ch.C-17, de la Loi de 1970 sur la continuation de la pension des services de défense, ch. D-3, de la Loi de 1970 sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada, ch. R-10, et de la Loi sur la pension de retraite des membres de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et la partie de la pension payable en application de la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R. (1985), ch.C-8.
- c) Si l'intimé est un SFP qui reçoit une pension telle que définie ci-dessus, il doit fournir les renseignements suivants :



- i) Nom de l'ancien fonctionnaire;
 - ii) Date de cessation d'emploi ou de retraite de la fonction publique.
- d) Si le répondant est un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités d'un programme de réduction de l'effectif, le répondant doit fournir les renseignements suivants :
- i) Nom de l'ancien fonctionnaire;
 - ii) les conditions de l'incitatif au paiement forfaitaire;
 - iii) La date de cessation d'emploi;
 - iv) Montant du paiement forfaitaire;
 - v) Le taux de rémunération sur lequel le paiement forfaitaire est fondé;
 - vi) La période de paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines; et
 - vii) Nombre et montant (honoraires professionnels) d'autres contrats assujettis aux restrictions d'un programme de réduction des effectifs.
- e) Pour tous les marchés attribués au cours de la période de paiement forfaitaire, le montant total des frais qui peuvent être payés à un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$, y compris la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.
- f) En soumettant une réponse, le répondant certifie que les renseignements soumis par le répondant en réponse aux exigences ci-dessus sont exacts et complets.

7.4 Programme des entrepreneurs fédéraux – Certification

- a) En soumettant une réponse, l'intimé certifie que l'intimé, et l'un des membres de l'intimé si l'intimé est une coentreprise, n'est pas nommé sur le Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi Liste d'admissibilité limitée au PCF (http://www.labour.gc.ca/eng/standards_equity/eq/emp/fcp/list/inelig.shtml) disponible auprès de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) – Site Web du travail
- b) Le Canada aura le droit de déclarer une réponse non recevable si l'intimé, ou tout membre de l'intimé si l'intimé est une coentreprise, figure sur la liste « Admissibilité limitée au PCF à soumissionner » au moment de l'attribution du contrat.
- c) Le Canada aura également le droit de résilier le contrat pour défaut si un entrepreneur, ou tout membre de l'entrepreneur si l'entrepreneur est une coentreprise, figure sur la liste « Admissibilité limitée au PCF à soumissionner » pendant la durée du contrat.
- d) On demande à l'intimé de fournir à l'autorité contractante une annexe D – Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, dûment remplie, avec sa réponse. Si l'intimé est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante une attestation complète pour chaque membre de la coentreprise.



7.5 Formulaire d'intégrité du fournisseur

- a) Chaque répondant est prié d'inclure un formulaire d'intégrité du fournisseur dûment rempli(annexe D,3) avec sa réponse. L'utilisation du formulaire pour fournir les renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le form n'est pas inclus dans la réponse ou si le Canada détermine que les renseignements requis par le formulaire sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada donnera à l'intimé la possibilité de le faire avant qu'il ne devienne obligatoire. Sur demande, l'intimé doit également fournir tout autre renseignement demandé par l'AC conformément à l'article 1 des Instructions standard de SPAC de 2003. Il est obligatoire de fournir l'information sur demande au cours de la période d'évaluation.

7.6 Formulaire 1 - Formulaire de certification de l'éditeur de logiciels CCTqS

- a) To être utilisé lorsque l'intimé lui-même est l'éditeur de logiciels.
- b) Doit être rempli dans le cadre de l'exigence relative à l'expérience coté – Annexe B #5

7.7 Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS

- a) To être utilisé lorsque l'intimé n'est pas l'éditeur de logiciels CCTqS.
- b) Doit être rempli dans le cadre de l'exigence relative à l'expérience coté – Annexe B#5



Annexe A - Formulaire de soumission de l'appel de demandes d'appel d'offres

| Formulaire de [Insert No.] présentation de la demande de soumission de la demande de soumission de la demande de soumission de SPC | | | |
|--|---|-----|--|
| <p>Nom légal complet de l'intimé [Noteaux fournisseurs : Les fournisseurs doivent prendre soin d'identifier la bonne société comme étant l'intimée.]</p> | | | |
| <p>Représentant autorisé de l'intimé à des fins d'évaluation (p. ex., clarifications)</p> | Nom | | |
| | Titre | | |
| | Adresse | | |
| | Téléphone # | | |
| | Télécopieur # | | |
| | Courriel | | |
| <p>Numéro d'entreprise d'approvisionnement (BLB) de l'intimé [voir les Instructions normalisées de SPC. Veuillez vous assurer que votre PBN correspond à la dénomination sociale sous laquelle vous avez soumis votre réponse. Si ce n'est pas le cas, l'intimé sera déterminé en fonction de la dénomination sociale fournie, et non en fonction du RLB, et l'intimé sera tenu de soumettre le REC qui correspond au nom légal de l'intimé.]</p> | | | |
| <p>Anciens fonctionnaires</p> <p>Veuillez consulter la section des Instructions normalisées de SPC intitulée « Anciens fonctionnaires » pour obtenir de plus amples renseignements.</p> <p>Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise.</p> | L'intimé est-il un ancien fonctionnaire qui reçoit une pension au sens des Instructions uniformisées de SPC? Dans l'affirmative, fournissez les renseignements exigés par la section dans les Instructions normalisées de SPC intitulées « Ancien fonctionnaire » | Oui | |
| | | Non | |
| | L'intimé est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? Dans l'affirmative, fournissez les renseignements exigés par la section dans les Instructions normalisées de SPC intitulées « Ancien fonctionnaire » | Oui | |
| | | Non | |
| <p>Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi La certification</p> <p>Veuillez consulter la section des Instructions normalisées de SPC intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi » pour obtenir de plus amples renseignements.</p> <p>Veuillez cocher l'une des cases ou fournir les informations requises. Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise.</p> | L'intimé atteste qu'il n'y a pas de population active au Canada | | |
| | L'intimé atteste qu'il s'agit d'un employeur du secteur public | | |
| | L'intimé atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale assujetti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi | | |
| | L'intimé atteste qu'il a une main-d'œuvre combinée au Canada de moins de 100 employés permanents à temps plein, à temps partiel et temporaires. | | |
| | L'intimé a un effectif combiné au Canada de 100 employés permanents à temps plein, à temps partiel et temporaires ou plus. | | |
| | Numéro de certificat valide et actuel | | |



| | | |
|---|--|--|
| | L'intimé atteste d'avoir soumis l'Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDC-Travail. | |
| Langue demandée pour les communications futures concernant ce processus d'approvisionnement – veuillez indiquer le français ou l'anglais | | |
| Province ou territoire canadien demandé pour les lois applicables | | |
| Site ou locaux proposés par l'intimé nécessitant des mesures de sauvegarde et un niveau de sécurité de protection des documents. Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise. | Adresse municipale avec unité/appartement, s'il y a lieu | |
| | Ville | |
| | Province/Territoire/État | |
| | Code postal/Code postal | |
| | Pays d'origine | |
| Niveau d'habilitation de sécurité du répondant <i>[Veuillez-vous assurer que l'habilitation de sécurité correspond au nom légal de l'intimé. Si ce n'est pas le cas, l'habilitation de sécurité n'est pas valide pour l'intimé .]</i> Si vous soumettez une réponse en tant que coentreprise, veuillez fournir ces informations pour chaque membre de la coentreprise. | Niveau de dégagement | |
| | Date d'octroi | |
| | Entité émettrice (TPSGC, GRC, etc.) | |
| | Nom légal de l'entité à laquelle l'autorisation a été délivrée | |
| Profil de l'entreprise | | |
| Volume total des ventes de la solution CCTqS | | |
| <p>Au nom de l'intimée, en signant ci-dessous, je confirme que j'ai lu l'intégralité de la demande de soumissions, y compris les documents incorporés par renvoi dans la sollicitation, et j'atteste et accepte que :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'intimée se considère, ainsi que ses produits, en mesure de satisfaire à toutes les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions; 2. Tous les renseignements fournis dans la réponse sont complets, véridiques et exacts; et 3. L'intimé accepte d'être lié par toutes les modalités de la présente demande de soumissions, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi. | | |
| Signature du représentant autorisé de l'intimé | | |

Pièce jointe 1.0 – Instructions normalisées de SPC 1.4

Fourni en tant que document distinct.



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Formulaire 1 – Certification d'éditeur de logiciels CCtqS

Fourni en tant que document distinct.



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Formulaire 2 – Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.



Annexe B – Formulaire de projet de référence de l'APPEL DE DEMANDES pour le Centre de contact en tant que service

OBLIGATOIRE POUR TOUS LES RÉPONDANTS DE SE QUALIFIER COMME CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE FOURNISSEUR DE SERVICES

Tous les centres de contact en tant que fournisseur de services Les répondants doivent remplir les 5 formulaires de référence de projet de l'annexe B (#1, #2, #3, #4et#5) pour tous les centres de contact en tant qu'exigences relatives à l'expérience obligatoire en matière de service dans cette sous-section.

| | |
|---|---|
| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #1 pour l'annexe B | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigences obligatoires en matière d'expérience #1 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni à un client un centre de service centralisé et un centre d'exploitation du réseau, au Canada et/ou aux États-Unis, pour gérer le Centre de contact en tant que service proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, en tant que maître d'œuvre pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs (qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de la présente DAMA, lorsque le centre de services et le centre d'exploitation réseau qu'il a fournis ont atteint ou dépassé tous les éléments suivants : | |
| <ul style="list-style-type: none"> a. a fourni une surveillance du service de 7 jours x 24 heures x 365 jours; b. fourni un changement de 7 jours x 24 heures x 365 jours et un suivi des incidents; c. fourni un soutien téléphonique bilingue (français et anglais); et d. a fourni des escalades d'incidents de 7 jours x 24 heures x 365 jours. | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #1 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) |
| Durée du projet (y compris la date de début, l'achèvement de la mise en œuvre et la date de fin, le cas échéant) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | |
| Adresse du ou des centres de données pour l'emplacement du ou des centres de services | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | |



| | |
|---|--|
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière de surveillance des services de 7 jours x 24 heures x 365 jours | |
| Description spécifique de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en fournissant un changement de 7 jours x 24 heures x 365 jours et un suivi des incidents | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un soutien téléphonique bilingue (français et anglais) | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en fournissant des escalades d'incidents de 7 jours x 24 heures x 365 jours | |
| Nom de l'organisation cliente | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |

| | |
|---|---------------------------------------|
| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #2 pour l'annexe B | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigences relatives à l'expérience obligatoire #2 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni à un client un centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, à titre d'entrepreneur principal pour une période d'au moins 12 mois consécutifs (ce qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de la présente DAMA, avec accès à tous les éléments suivants : | |
| a. les contraventions pour incident; | |
| b. billets de demande de modification; | |
| c. rapports de service; | |
| d. les ordres de service; et | |
| e. a donné accès à la documentation sur les services, y compris les guides et les procédures d'exploitation. | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #2 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |



| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | |
|--|--|--|
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |
| Description spécifique de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière d'accès aux contraventions d'incident et aux contraventions de demande de changement | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la fourniture de rapports d'accès au service | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière d'accès aux commandes de service | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé en matière d'accès à la documentation du service (p. ex. guides et procédures d'exploitation, etc.) | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |

| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #3 pour l'annexe B | |
|--|--|
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigences relatives à l'expérience obligatoire #3 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni un centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, à 5 clients (voir 4.4.5 Formulaires de référence de projet DAMA pour les exigences d'expérience obligatoire) en tant que maître d'œuvre pour une période d'au moins 12 mois continus (qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de cette DAMA. (Fournir 1 formulaire par client x 5) | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #3 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |



| | | |
|---|--|--|
| Nom du projet | | |
| Durée du projet | Date de début | |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un centre de contact en tant que service à un client | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |

| | |
|---|--|
| Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigence d'expérience obligatoire #4 pour l'annexe B | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence d'expérience obligatoire #4 pour l'annexe B | |
| L'intimé doit avoir fourni un centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis, pour un client avec 400 agents comme entrepreneur principal pour une période d'au moins 12 mois continus (qui peut inclure la phase de mise en œuvre) au cours des 5 dernières années avant la date de clôture de la présente APPEL DE DEMANDES. | |
| Projet de référence pour l'exigence d'expérience obligatoire #4 pour l'annexe B | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | |



| | |
|---|--|
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un centre de contact en tant que service avec 400 agents | |
| Nom de l'organisation cliente | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |



Formulaire de projet de référence de l'appel de demandes : Exigences en matière d'expérience coté #5 pour l'annexe B

Tous les répondants doivent remplir l'exigence relative à l'expérience coté #5 dans le cadre de leur demande d'appel de demandes. Si le répondant est l'éditeur du logiciel, une réponse s.o. sera acceptée. Ces critères ne seront évalués que dans les circonstances suivantes :

Les critères cotés suivants s'appliqueront dans le cas où le Canada reçoit plusieurs répondants proposant le même CCTqS exclusif:

- a) Un répondant qui soumet un *formulaire d'autorisation d'éditeur de logiciels CCTqS (formulaire 2)*, signé par l'éditeur de logiciels du CCTqS proposé, se verra attribuer 50 points.

(Max 50 Points)

- b) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a été un partenaire autorisé, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- c) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a fourni un centre de contact en tant que service, au Canada et / ou aux États-Unis, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, pour un client avec un minimum de 400 agents comme entrepreneur principal, l'intimé se verra attribuer 1, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

- d) Pour chaque période de 12 mois consécutifs pendant lesquels l'intimé a fourni des biens ou des services au gouvernement du Canada, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.

(Max 10 points)

I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point

Total maximal des points disponibles : 80 points

- III. L'intimé avec le score de point le plus élevé sera pré-qualifié, par CCTqS propriétaire.
- IV. Selon le CCTqS exclusif, le score de l'intimé classé 2e restera valide pendant une période de trois **(3) ans** à compter de la date de clôture de l'appel de demandes. Dans l'éventualité où le Canada a l'intention d'introduire de nouveaux fournisseurs dans l'AMA en raison d'un manque de concurrence ou de rendement des fournisseurs, l'intimé classé 2e, par solution exclusive, pourrait se voir attribuer une AMA.

Si l'exigence #5 n'est pas remplie et que la réponse est la seule réponse soumise pour le CCTqS proposé dans la présente réponse, le Canada procédera à l'évaluation de la conformité aux exigences obligatoires.



| | |
|---|---|
| Annexe B # 5 - a) a) Un intimé qui soumet un formulaire <i>d'autorisation d'éditeur de logiciels CCtqS (formulaire 2)</i> , signé par l'éditeur de logiciels du CCtqS proposé, se verra attribuer 50 points. | (Max 50 points) |
| Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCtqS Cela confirme que l'éditeur de logiciels du CCtqS proposé dans la présente réponse a autorisé l'intimée à fournir et à entretenir ses produits en vertu de tout contrat qui en résulterait. | Fournir le formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCtqS |

| | |
|---|------------------------|
| Annexe B # 5 - b) b) Pour chaque 12 mois consécutifs, l'intimé a été titulaire d'un permis autorisé Partne r, pour le CCtqS proposé dans cette réponse, l'intimé se verra accorder 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points. I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point. | (Max 10 points) |
| Nom de l'éditeur de logiciels | |
| Date de début en tant que partenaire autorisé agréé | MM//JJ/AAAA |
| Nom de référence principal de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |
| Téléphone de référence primaire de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |



| | | |
|--|--|------------------------|
| Annexe B # 5 - c) | | |
| <p>c) Pour chaque 12 mois consécutifs que l'intimé a fourni centre de contact en tant que service, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, au Canada et / ou aux États-Unis, pour un client avec un minimum de 400 agents comme entrepreneur principal, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points.</p> <p>I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point.</p> | | (Max 10 points) |
| Durée du projet | Date de début | MM/JJ/AAAA |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | MM/JJ/AAAA |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | MM/JJ/AAAA |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la prestation d'un centre de contact en tant que service avec 400 agents ou plus | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |



| | | |
|---|--|------------------------|
| Annexe B # 5 - d) | | |
| d) Pour chaque 12 mois consécutifs où l'intimé a fourni des services au gouvernement du Canada, l'intimé se verra attribuer 1 point, jusqu'à un maximum de 10 points. <i>(Applicable ministères et organismes: https://www.canada.ca/en/government/dept.html)</i> | | (Max 10 points) |
| I. Des points partiels peuvent être attribués pour des années partielles d'expérience. Les points partiels ne seront accordés que si l'intimé a un minimum de 6 mois d'expérience partielle, jusqu'à un maximum de 0,5 point. | | |
| Durée du projet | Date de début | MM/JJ/AAAA |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre | MM/JJ/AAAA |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) | MM/JJ/AAAA |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | | |
| Description précise de ce projet démontrant l'expérience de l'intimé dans la fourniture de biens et de services au gouvernement du Canada. | | |
| Nom de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | | |



Annexe C – Formulaire d'exigences de service de la DAMA pour le centre de contact en tant que services

OBLIGATOIRE POUR TOUS LES RÉPONDANTS DE SE QUALIFIER COMME CENTRE DE CONTACT EN TANT QUE FOURNISSEUR DE SERVICES

Tous les centres de contact en tant que fournisseur de services Les répondants doivent remplir les 4 formulaires d'exigences de service de l'annexe C (#1, #2,#3, #4) de la DAMA pour le centre de contact en tant que service dans cette sous-section.

| Formulaire d'exigences de service en matière de DAMA : Exigences de service obligatoires #1 pour l'annexe C | |
|--|-----------------------|
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire #1 pour l'annexe C | |
| <p>a) L'intimé doit être l'éditeur du logiciel et posséder la propriété intellectuelle pour les caractéristiques de base du Centre de contact en tant que service ou, un partenaire autorisé autorisé pour le CCtqS proposé.</p> <p>- Dans le cas d'un n partenaire autorisé autorisé, un seul (1) CCtqS exclusif peut être soumis par réponse.</p> <p><i>(Ex. L'intimé 1 soumet une réponse en tant que fournisseur de propriétaire CCtqS X. L'intimé 1 ne peut pas soumettre une réponse en tant que fournisseur pour propriétaire CCtqS X, Y et Z).</i></p> <p>- Selon le CCtqS propriétaire, un seul (1) partenaire autorisé autorisé peut soumettre une réponse.</p> <p><i>(Ex. l'intimé 1 et l'intimé 2 soumettent tous deux des réponses en tant que fournisseurs pour le CCtqS X exclusif).</i></p> <p>I. Dans l'éventualité où plusieurs répondants soumettent une réponse pour le même CCtqS exclusif, l'exigence relative à l'expérience coté à l'annexe B #5 s'appliquera automatiquement et sera évaluée.</p> | |
| Description détaillée qui démontre comment le répondant satisfait à l'exigence de service obligatoire #1 de l'annexe C | |
| L'intimée est-elle l'éditeur de logiciels de la solution proposée? : | Oui/Non |
| Formulaire de certification de l'éditeur de logiciels CCtqS – Formulaire 1: | Complete Formulaire 1 |
| Nom de CCtqS : | |



| | |
|---|-------------------------|
| L'intimé est-il un n partenaire autorisé autorisé du CCTqS proposé ? : | Oui/Non |
| Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS - Formulaire 2: | Remplir le formulaire 2 |
| Nom de CCTqS : | |
| Nom de référence principal de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |
| Téléphone de référence primaire de l'organisation de l'éditeur de logiciels: | |

| | |
|---|--|
| Formulaire d'exigence de service de la DAMA : Exigence de service obligatoire no2 pour l'annexe C | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire no2 pour l'annexe C | |
| Le Centre de contact en tant que service proposé par l'intimé dans cette réponse doit inclure une bibliothèque de connexions d'interfaces de programmation d'applications (API) bidirectionnelles sécurisées qui sont disponibles pour les systèmes externes exposés via des liaisons et des protocoles de normes ouvertes de l'industrie (par exemple REST / JSON ou SOAP / XML), être en mesure d'extraire les structures de données back-end brutes et permet la consommation d'informations externes et la fourniture d'informations. | |
| Description détaillée qui démontre comment le CCTqS fourni par l'intimé répond à l'exigence de service obligatoire no2 de l'annexe C | |
| | |

| | |
|---|--|
| Formulaire d'exigences de service de la DAMA : Exigence de service obligatoire no3 pour l'annexe C | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire no3 pour l'annexe C | |
| Le Centre de contact en tant que service proposé par l'intimé dans la présente réponse, pour le CCTqS proposé dans cette réponse, doit être mis en œuvre comme un modèle SaaS tel que défini par la publication spéciale 800-145 du National Institute of Standards and Technology. | |
| Description détaillée qui démontre comment le CCTqS fourni par l'intimé répond à l'exigence de service obligatoire no3 pour l'annexe C | |
| | |



| |
|--|
| |
|--|

| | |
|---|--|
| Formulaire d'exigence de service de la DAMA : Exigence de service obligatoire no4 pour l'annexe C | |
| Nom légal de l'intimé | |
| Adresse de l'intimé | |
| Exigence de service obligatoire no4 pour l'annexe C | |
| Le Centre de contact en tant que service proposé par l'intimé dans la présente réponse, pour le CCTqS proposé dans la présente réponse, au Canada et/ou aux États-Unis doit inclure toutes les caractéristiques de base dans la version de service de production (N) actuelle à compter de la date de clôture de la présente DAMA : | |
| L'intimé confirme (Oui ou Non) que les caractéristiques et fonctionnalités suivantes sont incluses dans la version de service de production (N) actuelle du CCTqS à la date de clôture de la présente DAMA | Entrez Oui ou Non |
| Compétences des agents | |
| Demandes d'admission | |
| Distribution d'interaction | |
| Priorité d'interaction | |
| Interaction Queuing | |
| Canaux de communication (entrants, voix) | |
| DTMF Menu | |
| Reconnaissance DTMF | |
| Établissement de rapports | |
| Superviseurs | |
| L'intimé doit fournir une référence client qui peut vérifier que les caractéristiques et les fonctionnalités du CCTqS (identifiées ci-dessus) sont disponibles dans la version de service de production (N) actuelle à la date de clôture de la présente DAMA. | |
| Entité sous contrat pour l'exécution du projet de référence | |
| Nom et identificateur du contrat | |
| Nom du projet | |
| Durée du projet | Date de début |
| | Date d'achèvement de la mise en œuvre |
| | Date de fin (ou indiquez « en cours » s'il n'y a pas de date de fin) |
| Durée du projet (y compris la date de début, l'achèvement de la mise en œuvre et la date de fin, le cas échéant) | |
| Description générale du projet (p. ex. travaux effectués, expérience acquise) | |
| Adresse du(des) centre(s) de données pour l'emplacement(s) CCTqS | |
| Nom de l'organisation cliente | |
| Nom de référence principal de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence principal de l'organisation cliente | |



| | |
|---|--|
| Courriel de référence principal de l'organisation cliente | |
| Nom de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Téléphone de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |
| Courriel de référence de sauvegarde de l'organisation cliente | |



Annexe D – Formulaire de certification

1) Programme des entrepreneurs fédéraux pour l'attestation de l'équité en matière d'emploi

Je, l'intimé, en soumettant les présents renseignements à l'autorité contractante, certifie que les renseignements fournis sont véridiques à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification en tout temps. Je crois comprendre que le Canada déclarera une réponse et/ou une réponse non réceptive, ou déclarera un entrepreneur en défaut, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation de la réponse, la période d'évaluation de la réponse ou pendant la période contractuelle. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations de l'intimé. Le défaut de se conformer à une telle demande du Canada rendra également la réponse et/ou la réponse non réactive ou constituera un manquement en vertu du contrat. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web de RHDC-Travail.

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) (Si elle n'est pas en blanc, la date sera réputée être la date de clôture de l'appel de demandes.)

Complétez à la fois A et B.

A. Cochez une seule des cases suivantes :

A1. L'intimé atteste qu'il n'y a pas de main-d'œuvre au Canada.

A2. L'intimé atteste qu'il s'agit d'un employeur du secteur public.

A3. L'intimé atteste qu'un employeur sous réglementation fédérale est assujéti à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

A4. L'intimé atteste d'avoir une population active combinée au Canada de moins de 100 employés (l'effectif combiné comprend : les employés permanents à temps plein, permanents à temps partiel et temporaires [les employés temporaires ne comprennent que ceux qui ont travaillé 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

R5. L'intimé a un effectif combiné au Canada de 100 employés ou plus; et

A5.1. L'intimé atteste qu'il a déjà conclu une entente valide et à jour pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (EE IA) avec RHDC-Travail.

OU

A5.2. L'intimé atteste avoir soumis l'Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDC-Travail. Comme il s'agit d'une condition pour l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le comme il s'agit d'une condition pour l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire Entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le comme il se doit et transmettez-le à RHDC-Travail.



B. Vérifiez seulement un des éléments suivants :

() B1. L'intimé n'est pas une coentreprise.

OU

() B2. L'intimée est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante un programme d'entrepreneurs de l'annexe D F pour l'équité en matière d'emploi - Certification. (Reportez-vous à la section Coentreprise des Instructions standard)

2) Formulaire d'accréditation des anciens fonctionnaires

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires (SPF) qui reçoivent une pension ou un paiement forfaitaire doivent faire l'objet d'un examen public minutieux et refléter l'équité dans l'utilisation des fonds publics. Afin de se conformer aux politiques et aux directives du Conseil du Trésor sur les marchés attribués à la FPF, les répondants doivent fournir les renseignements requis ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, le cas échéant, les renseignements requis n'ont pas été reçus au moment où l'évaluation des soumissions est terminée, le Canada informera le répondant d'un délai pour fournir les renseignements. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et de satisfaire à l'exigence dans les délais prescrits rendra la réponse non recevable.

Définitions

Aux fins du présent paragraphe:

« Formule de réduction des frais » Formule appliquée pour déterminer les frais maximaux payables au cours de la période de réduction des frais d'un an lorsque l'intimé qui a eu gain de cause est un ancien fonctionnaire qui reçoit une pension versée en vertu de la Loi sur la pension de la [fonction publique](#).

« ancien fonctionnaire » S'agit de tout ancien membre d'un ministère au sens de la Loi sur la [gestion des finances publiques](#), L.R. (1985), ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. une personne;
- b. une personne qui s'est constituée en société;
- c. un partenariat composé d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise individuelle ou une entité lorsque la personne touchée a une participation majoritaire ou majeure dans l'entité.

« période de paiement forfaitaire » Période mesurée en semaines de salaire, pour laquelle un paiement a été effectué pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi à la suite de la mise en œuvre de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période de paiement forfaitaire ne comprend pas la période d'indemnité de départ, qui est mesurée de la même manière.

« pension » S'entend d'une pension ou d'une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la [fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et de toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les [prestations de retraite supplémentaires](#), L.R. (1985), ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. Elle ne comprend pas les pensions payables en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces [canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, de la Loi de 1970 sur la continuation de la pension des



services de [défense](#), ch. D-3, de la Loi de 1970 sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du [Canada](#), ch. R-10, et de la Loi sur la pension de retraite des membres de la Gendarmerie royale du [Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, la Loi sur les allocations de retraite des [parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et la partie de la pension payable en application de la Loi sur le Régime de pensions du [Canada](#), L.R. (1985), ch.C-8.

Ancien fonctionnaire recevant une pension

Selon les définitions ci-dessus, l'intimé est-il un SPF qui reçoit une pension? **Oui** () **Non** ()

Dans l'affirmative, l'intimé doit fournir les renseignements suivants, pour tous les SFP qui reçoivent une pension, selon le cas :

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

En fournissant ces renseignements, l'intimé convient que le statut de l'intimé retenu, en ce qui concerne le fait d'être un ancien fonctionnaire recevant une pension, sera signalé sur les sites Web ministériels dans le cadre des rapports de divulgation proactive publiés conformément à l'Avis sur la Politique sur les [marchés : 2012-2](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).

Un contrat attribué à un SFP qui est à la retraite depuis moins d'un an et qui reçoit une pension au sens ci-dessus est assujéti à la formule de réduction des frais, comme l'exige la politique du Conseil du Trésor.

Directive sur le réaménagement des effectifs

L'intimé est-il un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui** () **Non** ()

Si c'est le cas, l'intimé doit fournir les renseignements suivants :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif au paiement forfaitaire;
- c. la date de cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération sur lequel le paiement forfaitaire est fondé;
- f. la période de paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- g. le nombre et le montant (honoraires professionnels) d'autres contrats assujétiés aux restrictions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués au cours de la période de paiement forfaitaire, le montant total des frais qui peuvent être payés à un SFP qui a reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$, y compris les taxes applicables.



3) Formulaire d'intégrité du fournisseur

| |
|--|
| Adresse électronique : |
| SSC.telecomconsultation-consultationtelecom.SPC@canada.ca |
| Département : |
| Services partagés Canada |
| Nom légal complet du fournisseur: |
| Enter texte. |
| Adresse du fournisseur: |
| Enter texte. |
| Fournisseur PBN: |
| Enter texte. |
| Numéro de la demande de soumissions (ou numéro de contrat proposé): |
| Enter texte. |
| Conseil d'administration (Format d'utilisation - prénom nom de famille): |
| 1. Directeur : Enter texte. |
| 2. Directeur : Enter texte. |
| 3. Directeur : Enter texte. |
| 4. Directeur : Enter texte. |
| 5. Directeur : Enter texte. |
| 6. Directeur : Enter texte. |
| 7. Directeur : Enter texte. |
| 8. Directeur : Enter texte. |
| 9. Directeur : Enter texte. |
| 10. Directeur : Enter texte. |
| Directeurs supplémentaires: Enter texte. |

4) Formulaire 1 - Certification de l'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.

5) Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS

Fourni en tant que document distinct.



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

Fourni en tant que document distinct.

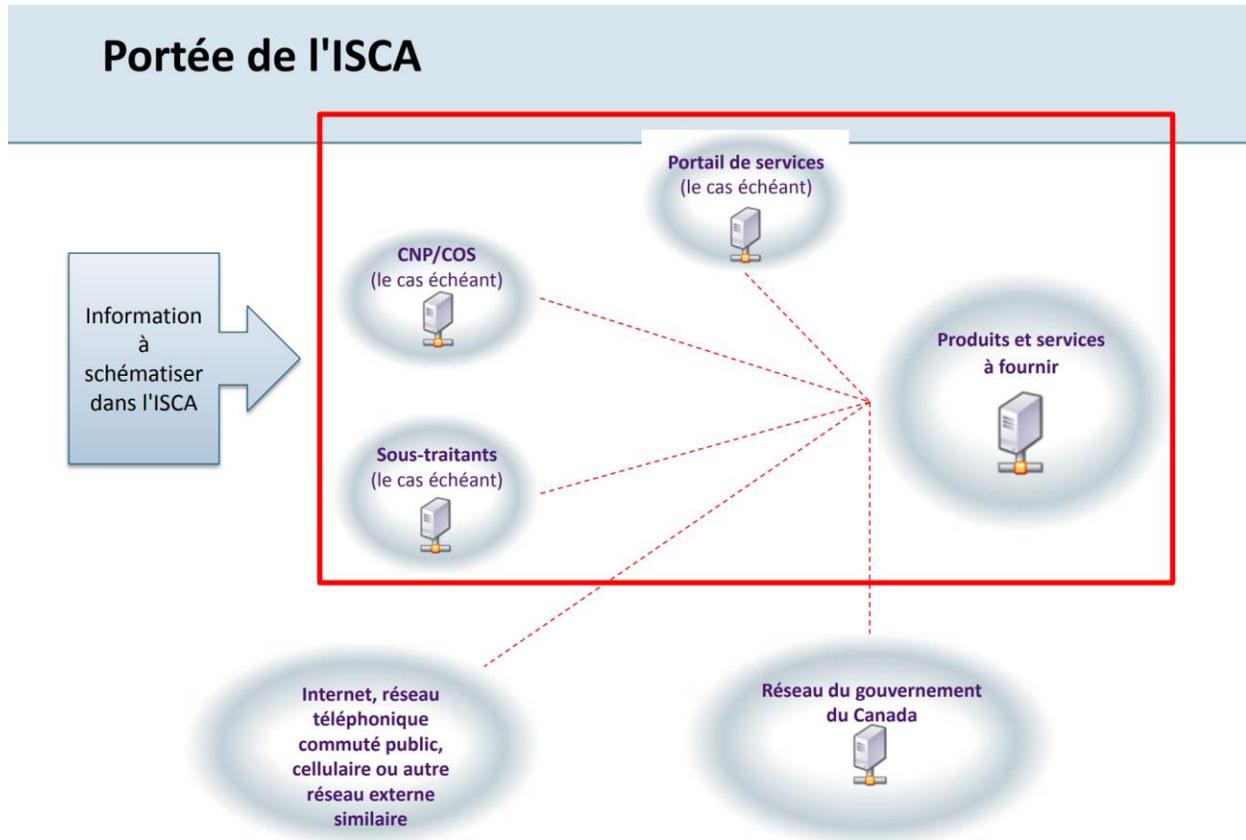


Annexe E-1 – Guide de classification de sécurité

Fourni en tant que document distinct.



Annexe F – Diagramme de la portée de la chaîne d'approvisionnement





Annexe G – Formulaire de soumission SCS

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE H - Énoncé des travaux (ET)

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE I-1 - Définitions de l'énoncé des travaux (ET)

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE J – Arrangement en matière d’approvisionnement

Fourni en tant que document distinct.



ANNEXE K – Modèle de clauses contractuelles qui en découlent

Fourni en tant que document distinct.