



# Services partagés Canada

Services du bureau de service et du  
Centre de commande d'entreprise

Pièce jointe 4.1, Critères techniques  
[et formulaires]

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Documents de projet obligatoires.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Critères cotés.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Résumé de la notation des critères cotés.....</b>	<b>17</b>

# 1 Documents de projet obligatoires

- (1) La présente section décrit les critères techniques obligatoires qui doivent être inclus dans la réponse proposée par le soumissionnaire.
- (2) Une soumission sera jugée irrecevable si le soumissionnaire ne fournit pas une ou plusieurs réponses acceptables à des critères obligatoires ou s'il fournit des réponses qui ne démontrent pas une compréhension adéquate des exigences de l'Énoncé des travaux ou des efforts raisonnables.
- (3) En préparant sa réponse, le soumissionnaire ne doit pas faire d'hypothèses sur les travaux qui seront effectués par le Canada, sauf indication contraire dans la demande de propositions. S'il n'est pas certain que certaines fonctions seront exécutées par le Canada ou non, le soumissionnaire doit poser des questions. S'il est indiqué dans les réponses obligatoires que le Canada exécutera des fonctions qui ne sont pas décrites dans l'Énoncé des travaux, le Canada déterminera que la réponse est non conforme, étant donné que la compréhension de la répartition des responsabilités est essentielle à la compréhension de l'exigence.
- (4) Pour faciliter la préparation et l'évaluation des soumissions, les soumissionnaires doivent préparer et soumettre leur proposition en utilisant les tableaux fournis. Au moment de remplir les grilles, les renseignements précis qui démontrent les critères demandés et la référence au numéro de page de la soumission devraient être intégrés afin que l'évaluateur puisse vérifier cette information.

Tableau 1, Critères techniques obligatoires

Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
EO1	<p><b>CONTRATS CITÉS EN RÉFÉRENCE</b></p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il fournit actuellement ou a déjà fourni des services de soutien en TI, tel que décrit à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p> <p><b><u>Le soumissionnaire doit fournir deux références de clients (« contrats cités en référence ») où :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) le soumissionnaire était le titulaire principal du contrat pour les services indiqués;</li> <li>(b) la valeur totale du contrat dépassait 20 000 000 \$ CA (taxes applicables en sus);</li> <li>(c) la durée du contrat était d'au moins 24 mois opérationnels consécutifs;</li> <li>(d) le contrat a été attribué à tout moment au cours des 10 dernières années avant la date de clôture de la présente DP.</li> </ul> <p>Pour la réponse, voir le Formulaire 2, Vérification des références du client pour les critères techniques obligatoires, et soumettre un formulaire rempli au complet pour chaque référence requise.</p>	Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée des contrats cités en référence démontrant comment il a rempli les critères.	

Tableau 1, Critères techniques obligatoires

Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
EO2	<p><b>EXPÉRIENCE PERTINENTE</b></p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il fournit actuellement ou a déjà fourni des services et pourvu des postes dans le cadre des contrats cités en référence qui répondent à une quantité minimale et sont suffisamment similaires par leur nature aux services décrits à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p> <p><b>Chaque contrat cité en référence doit respecter les critères suivants :</b></p> <p>(a) comprendre au moins 80 ressources simultanées participant à des activités similaires à celles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux;</p> <p>(b) comprendre au moins 60 agents du bureau de service simultanés participant à des activités similaires à celles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux;</p> <p>(c) avoir exigé du soumissionnaire qu'il exécute au moins quatre des fonctions suivantes décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux (ou leurs équivalents) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. gestionnaire de la prestation des services;</li> <li>ii. agents du bureau de service;</li> <li>iii. administrateur des comptes;</li> <li>iv. analyste des rapports;</li> <li>v. analyste de l'assurance de la qualité;</li> <li>vi. chef d'équipe du bureau de service.</li> </ul> <p>Pour la réponse, voir le Formulaire 2, Vérification des références du client pour les critères techniques obligatoires, et soumettre un formulaire rempli au complet pour chaque référence requise.</p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée des contrats cités en référence démontrant comment il a rempli les critères.</p> <p><del>Lorsqu'une démonstration d'équivalence est requise, la lettre doit comprendre une attestation que le travail était équivalent à celui des demandes de service décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux, section 5.0 — plus précisément, qu'il comprenait 80 % ou plus des tâches associées aux catégories de services qui y sont décrites.</del></p>	

<b>Tableau 1, Critères techniques obligatoires</b>			
<b>Identifiant</b>	<b>Description</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Emplacement dans la proposition</b>
<b>EO3</b>	<p><b>PLAN DE TRANSITION</b></p> <p>Le soumissionnaire devra planifier, gérer et effectuer une transition d'entrée efficace entre les ressources en place et ses ressources. En conséquence, le soumissionnaire doit présenter une ébauche de plan de transition.</p> <p><b><u>À tout le moins, le plan de transition doit comprendre :</u></b></p> <p>(a) une description des méthodes qui seront utilisées dans le cadre de la transition;</p> <p>(b) un résumé des principales phases ou activités requises pour respecter le calendrier de transition et les jalons au moyen des méthodes décrites plus haut;</p> <p>(c) une liste et une description détaillées des risques liés à la transition et des stratégies d'atténuation des risques. Les stratégies d'atténuation des risques doivent être à la fois raisonnables et pouvoir être mises en œuvre dans le contexte technique et organisationnel de Services partagés Canada et tenir compte des contraintes connexes;</p> <p>(d) une liste des avantages particuliers de la mise en œuvre complète du plan de transition. Les avantages peuvent être directs ou indirects, à court ou à long terme, et les avantages quantifiés seront considérés comme les plus pertinents.</p>	<p>Le soumissionnaire doit décrire en détail comment l'exécution du plan de transition garantira la transition en temps opportun du service de soutien informatique avec un risque minimal d'interruption ou de dégradation du service et l'obtention des avantages précis cernés par le soumissionnaire.</p>	
<b>EO4</b>	<p><b>INSTALLATIONS DU FOURNISSEUR DE SERVICES</b></p> <p>Le soumissionnaire doit décrire le lieu et l'infrastructure qu'il utilisera, et ceux-ci doivent répondre aux exigences en matière d'installations énoncées à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p> <p><b><u>À tout le moins, la description doit comprendre ce qui suit :</u></b></p> <p>(a) l'adresse des installations;</p>	<p>Le soumissionnaire doit décrire en détail de quelle façon son approche liée aux installations et à l'infrastructure répond aux exigences en matière d'installations énoncées à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p> <p>Il est entendu que l'attestation de sécurité</p>	

Tableau 1, Critères techniques obligatoires

Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
	<p>(b) une description des installations;</p> <p>(c) une description de l'infrastructure technique et de l'interface avec les éléments fournis par SPC (voir l'Annexe A de l'EDT : Matrice de responsabilité financière de l'appendice H et l'Annexe A, section 2.0/3.0/4 de l'EDT);</p> <p>(d) une attestation de sécurité d'installation – le soumissionnaire doit démontrer qu'il détient une attestation de sécurité d'installation du gouvernement du Canada valide au niveau Secret délivrée par SPAC.</p>	<p>d'installation valide mentionnée à l'article 4 peut ne pas être la même que l'installation du fournisseur de services proposée aux articles 1 à 3. Dans ce cas, au moment de l'attribution du contrat, le soumissionnaire travaillera rapidement pour obtenir une attestation de sécurité d'installation pour l'installation du fournisseur de services proposée aux sections 1 à 3.</p>	
EO5	<p><b>APPROCHE DE MAIN-D'ŒUVRE RÉPARTIE</b></p> <p>Le soumissionnaire devra fournir des ressources qui seront hébergées dans l'installation du fournisseur de services et, parfois, travailleront à domicile. En conséquence, le soumissionnaire doit décrire l'approche qu'il propose en matière de télétravail, et cette dernière doit tenir compte des risques et des difficultés particuliers liés au recours à une main-d'œuvre répartie.</p> <p><b><u>À tout le moins, l'approche de main-d'œuvre répartie doit comprendre ce qui suit :</u></b></p> <p>(a) un exemple d'entente de télétravail;</p> <p>(b) une description de l'approche visant à garantir le respect par les ressources de l'entente de télétravail (y compris les exigences minimales en matière d'infrastructure).</p>	<p>Le soumissionnaire doit décrire en détail comment son approche en matière de télétravail traite les risques/problèmes précis liés à l'utilisation d'une main-d'œuvre répartie et les exigences en matière de télétravail énoncées à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p>	
EO6	<p><b>PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS ET APPROCHE DE LA REPRISE APRÈS SINISTRE</b></p> <p>Le soumissionnaire devra décrire son plan proposé de continuité des activités et de reprise après sinistre, et ce dernier</p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir une approche détaillée de planification de la continuité des activités et de reprise après sinistre qui répond aux exigences énoncées</p>	

**Tableau 1, Critères techniques obligatoires**

Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
	doit répondre aux exigences en matière de continuité des activités et de rétablissement de service énoncées à l'Annexe A, Énoncé des travaux.	à l'Annexe A, Énoncé des travaux (section 2.1.3 Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités) et s'harmonise avec les nuances particulières de la solution proposée par le soumissionnaire en ce qui concerne le lieu de livraison et l'infrastructure.	
<b>EO7</b>	<p><b>CAPACITÉ D'APPOINT</b></p> <p>Le soumissionnaire doit tenir compte de l'augmentation des besoins en ressources associée à l'augmentation du nombre de contacts (jusqu'à 30 %) pour les événements à court ou à long terme (c.-à-d. jeux olympiques, G-7, G-20, élections, Jeux de la francophonie, etc.) avec un préavis de 90 jours de l'augmentation des besoins en capacité et de leur durée.</p>	Le soumissionnaire doit décrire en détail comment il traitera les augmentations prévues des besoins en ressources pour des durées déterminées, avec un retour aux niveaux de dotation normaux par la suite.	



## 2 Critères cotés

- (1) La présente partie décrit les critères cotés de la réponse proposée par le soumissionnaire.
- (2) Dans cette section, des détails devraient être fournis concernant les qualifications, l'expérience pertinente et l'expertise. L'expérience de chaque soumissionnaire doit être clairement identifiée en fournissant un résumé ou une description des projets précédents sur lesquels on a travaillé et en indiquant quand les travaux ont été effectués, ainsi que le client pour qui les travaux ont été effectués.
- (3) Les réponses aux critères cotés se verront attribuer des points selon l'approche décrite dans le Tableau 2.
- (4) Les soumissionnaires doivent recevoir une note minimale de 70 % (98 points ou plus) pour être considérés comme conformes.

Tableau 2, Critères cotés			
Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
EC1	<p><b>EXPÉRIENCE DE TRANSITION</b></p> <p>La soumission devrait contenir une description d'un effort de transition semblable où le soumissionnaire était responsable de la transition vers des services semblables à ceux décrits dans l'EO3 et dans l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p> <p><b><u>À tout le moins, la description devrait comprendre les affirmations suivantes :</u></b></p> <p>(a) la transition s'est produite conformément au plan de transition;</p> <p>(b) la transition s'est produite sans interruption du service à la clientèle attribuable au rendement du soumissionnaire;</p> <p>(c) la transition s'est produite à temps, conformément au calendrier de transition;</p> <p>(d) la transition s'est produite dans le respect du budget.</p> <p>La proposition doit contenir la référence d'un client et ses coordonnées afin de valider les affirmations du soumissionnaire. Il est acceptable que cette référence</p>	<p><b>5 points attribués pour chacune des affirmations positives suivantes :</b></p> <p>i. La transition s'est produite conformément au plan de transition;</p> <p>ii. La transition s'est produite sans perturber le service à la clientèle attribuable au rendement du soumissionnaire;</p> <p>iii. La transition s'est produite à temps, conformément au calendrier de transition;</p> <p>iv. La transition s'est produite dans le respect du budget.</p> <p><b>0 point attribué pour les affirmations négatives ou les affirmations positives invalidées.</b></p> <p><b>Aucun point partiel ne sera attribué.</b></p> <p><b>MAXIMUM DE POINTS : 20</b></p>	

Tableau 2, Critères cotés			
Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
	soit la même que l'une ou l'autre des références données dans l'EO1, le cas échéant. Pour la réponse, voir le Formulaire 3 Vérification des références du client pour les critères techniques cotés et soumettre un formulaire dûment rempli.		
EC2	<p><b>RISQUES LIÉS AU RECRUTEMENT ET AU MAINTIEN EN POSTE DE RESSOURCES QUALIFIÉES</b></p> <p>Les risques associés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées et la manière dont la solution du soumissionnaire atténuera ces risques doivent être décrits dans la soumission.</p> <p><b><u>À tout le moins, la description devrait :</u></b></p> <p>(a) démontrer une compréhension des risques associés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées;</p> <p>(b) fournir une évaluation judicieuse de l'incidence potentielle sur Services partagés Canada de la matérialisation des risques associés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées;</p> <p>(c) comprendre une évaluation de la probabilité que les risques associés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées se concrétisent;</p> <p>(d) décrire une approche d'atténuation des risques qui aborde les risques associés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées (dans le contexte de la solution proposée par le soumissionnaire), qui comprend, sans s'y limiter :</p>	<p><b>4 points attribués pour chacun des éléments suivants abordés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. les défis posés par le marché du travail pour les ressources qualifiées;</li> <li>ii. des besoins uniques en ressources dans la solution du soumissionnaire;</li> <li>iii. la nature du travail et l'incidence sur le maintien en poste des ressources;</li> <li>iv. l'importance des ressources clés pour le succès de la solution du soumissionnaire;</li> <li>v. les expériences du soumissionnaire en matière de roulement des ressources lors d'engagements antérieurs ou actuels;</li> <li>vi. la probabilité que les risques liés au recrutement ou au maintien en poste soient un facteur de cet engagement.</li> </ul> <p><b>6 points attribués pour chacun des éléments suivants de l'approche d'atténuation des risques du soumissionnaire abordés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. un mécanisme de surveillance du risque pendant la durée du contrat;</li> <li>ii. un processus visant à</li> </ul>	

<b>Tableau 2, Critères cotés</b>			
<b>Identifiant</b>	<b>Description</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Emplacement dans la proposition</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. un mécanisme de surveillance du risque pendant la durée du contrat;</li> <li>ii. un processus visant à garder l'autorité contractante/le responsable technique au courant de l'état des risques pendant la durée du contrat;</li> <li>iii. un plan d'atténuation visant à réduire les répercussions du risque;</li> <li>iv. une liste de mesures de contingence pouvant être mises en œuvre si le plan d'atténuation est inadéquat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>garder l'autorité contractante/le responsable technique au courant de l'état des risques pendant la durée du contrat;</li> <li>iii. un plan d'atténuation visant à réduire les répercussions du risque;</li> <li>iv. une liste de mesures de contingence pouvant être mises en œuvre si le plan d'atténuation est inadéquat.</li> </ul> <p><b>0 point attribué pour les éléments manquants ou dont la description est insuffisante.</b></p> <p><b>Aucun point partiel ne sera attribué.</b></p> <p><b>MAXIMUM DE POINTS : 48</b></p>	
<b>EC3</b>	<p><b>RISQUES ASSOCIÉS À LA CAPACITÉ DE FOURNIR UNE FORMATION EFFICACE EN TEMPS OPPORTUN AUX RESSOURCES</b></p> <p>La soumission doit renfermer une description des risques associés à la capacité du soumissionnaire de fournir une formation efficace en temps opportun au personnel afin de garantir que les niveaux de dotation prévus sont atteints en faisant appel à des ressources « qualifiées », et préciser comment la solution du soumissionnaire permettra d'atténuer ces risques.</p> <p><b><u>À tout le moins, la description devrait :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) démontrer une compréhension des risques associés à la capacité de fournir une formation efficace en temps opportun au personnel;</li> <li>(b) fournir une évaluation judicieuse de l'incidence</li> </ul>	<p><b>2 points attribués pour chacun des éléments suivants abordés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. les exigences uniques en matière de compétences et de connaissances dans la solution du soumissionnaire;</li> <li>ii. l'équilibre requis entre la formation en cours d'emploi et les programmes de formation officiels;</li> <li>iii. la nature du travail et l'incidence sur les compétences en ressources et les exigences en matière de connaissances;</li> <li>iv. la compréhension cotée de l'importance des ensembles clés;</li> <li>v. les expériences des soumissionnaires avec des problèmes de</li> </ul>	

<b>Tableau 2, Critères cotés</b>			
<b>Identifiant</b>	<b>Description</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Emplacement dans la proposition</b>
	<p>potentielle pour Services partagés Canada de la matérialisation des risques associés à la capacité de fournir une formation efficace en temps opportun au personnel;</p> <p>(c) évaluer la probabilité que les risques associés à la capacité de fournir une formation efficace en temps opportun au personnel se concrétisent;</p> <p>(d) décrire une approche d'atténuation des risques qui aborde les risques associés au recrutement et au maintien en poste des ressources qualifiées (dans le contexte de la solution proposée par le soumissionnaire), qui comprend, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. un mécanisme de surveillance du risque pendant la durée du contrat;</li> <li>ii. un processus visant à garder l'autorité contractante/le responsable technique au courant de l'état des risques pendant la durée du contrat;</li> <li>iii. un plan d'atténuation visant à réduire les répercussions du risque;</li> <li>iv. une liste de mesures d'atténuation pouvant être mises en œuvre si le plan d'atténuation est inadéquat.</li> </ul>	<p>formation dans le cadre d'engagements antérieurs ou actuels;</p> <p>vi. la probabilité que les risques liés au recrutement ou au maintien en poste soient un facteur de cet engagement.</p> <p><b>2 points attribués pour chacun des éléments suivants de l'approche d'atténuation des risques du soumissionnaire abordés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. un mécanisme de surveillance du risque pendant la durée du contrat;</li> <li>ii. un processus visant à garder l'autorité contractante/le responsable technique au courant de l'état des risques pendant la durée du contrat;</li> <li>iii. un plan d'atténuation visant à réduire les répercussions du risque;</li> <li>iv. une liste de mesures de contingence pouvant être mises en œuvre si le plan d'atténuation est inadéquat.</li> </ul> <p><b>0 point attribué pour les éléments manquants ou dont la description est insuffisante.</b></p> <p><b>Aucun point partiel ne sera attribué.</b></p> <p><b>MAXIMUM DE POINTS : 20</b></p>	
<b>EC4</b>	<p><b>INSTALLATIONS DU FOURNISSEUR DE SERVICES</b></p> <p>Pour l'installation matérielle mentionnée dans l'EO4, le soumissionnaire doit décrire le lieu et l'infrastructure qu'il utilisera, et</p>	<p><b>1 point attribué pour chacune des caractéristiques suivantes de l'installation matérielle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. a été construite ou a fait l'objet de rénovations substantielles dans les</li> </ul>	

Tableau 2, Critères cotés			
Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
	<p>ceux-ci doivent répondre aux exigences en matière d'installations énoncées à l'Annexe A, Énoncé des travaux. De plus, le soumissionnaire devrait déterminer les caractéristiques de l'installation matérielle qui auront la plus grande incidence sur les ressources incluses dans la portée qui y sont hébergées.</p>	<p>10 ans précédant la date de clôture de la présente DP;</p> <p>ii. dispose d'un espace réservé aux ressources « incluses dans la portée », séparé des autres ressources du fournisseur de services;</p> <p>iii. dispose de systèmes de sécurité à la fine pointe de la technologie (y compris, mais sans s'y limiter, des systèmes de détection et de suppression des incendies et de la fumée);</p> <p>iv. possède des caractéristiques de sécurité de pointe (y compris, mais sans s'y limiter, des caméras de surveillance, un accès par carte et du personnel de sécurité sur place);</p> <p>v. possède des caractéristiques d'accessibilité (y compris, mais sans s'y limiter, des rampes d'accès et un nombre suffisant d'ascenseurs pour le nombre d'étages et d'occupants);</p> <p>vi. a une certification LEED;</p> <p>vii. se trouve à proximité du transport en commun (30 mètres ou moins de la station ou de l'arrêt);</p> <p>viii. dispose d'un stationnement à l'intérieur de l'immeuble ou à proximité de l'immeuble (30 mètres ou moins);</p> <p>ix. se trouve à proximité d'un espace vert ou d'un parc pour les pauses et les loisirs;</p>	

Tableau 2, Critères cotés			
Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
		<ul style="list-style-type: none"> <li>x. se trouve à proximité des restaurants et des aires de restauration;</li> <li>xi. dispose d'une cuisine et d'aires de préparation des aliments;</li> <li>xii. bénéficie d'une gestion d'immeuble de bonne réputation et de locataires fiables;</li> <li>xiii. est situé dans un endroit souhaitable en ce qui concerne la sécurité et la commodité des ressources du fournisseur de services.</li> </ul> <p><b>MAXIMUM DE POINTS : 13</b></p>	
EC5	<p><b>APPROCHE DE MAIN-D'ŒUVRE RÉPARTIE</b></p> <p>L'approche de main-d'œuvre répartie fournie dans le cadre de l'exigence obligatoire (EO5) sera évaluée en fonction de la mesure dans laquelle la réponse traite les exigences précises du critère EO5 et les exigences générales décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p> <p><b><u>À tout le moins, l'approche de main-d'œuvre répartie devrait :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) démontrer que le soumissionnaire comprend les risques/difficultés précis associés à une main-d'œuvre répartie;</li> <li>(b) déterminer les normes de rendement minimales requises pour que les ressources soient « admissibles » au travail à distance;</li> <li>(c) définir les infrastructures minimales requises;</li> <li>(d) décrire la façon dont le retour périodique obligatoire dans les installations du fournisseur de</li> </ul>	<p><b>6 points attribués pour chacun des éléments suivants abordés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. les défis associés à une main-d'œuvre répartie;</li> <li>ii. les normes de rendement minimales requises pour que les ressources soient « admissibles » au travail à distance;</li> <li>iii. les infrastructures minimales requises;</li> <li>iv. une description de la façon dont le retour périodique obligatoire dans les installations du fournisseur de services améliorera la productivité des agents;</li> <li>v. l'approche permettant de gérer à distance la productivité des agents (plus particulièrement, le processus qui sera utilisé pour veiller à ce que les normes minimales de rendement soient atteintes et maintenues);</li> </ul>	

Tableau 2, Critères cotés			
Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
	<p>services améliorera la productivité des agents;</p> <p>(e) décrire l'approche permettant de gérer à distance la productivité des agents (plus particulièrement, le processus qui sera utilisé pour veiller à ce que les normes minimales de rendement soient atteintes et maintenues);</p> <p>(f) décrire l'approche permettant d'assurer la collaboration entre les agents (p. ex. communication des problèmes émergents).</p>	<p>vi. l'approche permettant d'assurer la collaboration entre les agents (p. ex. communication des problèmes émergents).</p> <p><b>0 point attribué pour les éléments manquants ou dont la description est insuffisante.</b></p> <p><b>Aucun point partiel ne sera attribué.</b></p> <p><b>MAXIMUM DE POINTS : 36</b></p>	
<b>EC6</b>	<p>RECRUTEMENT AXÉ SUR LA DIVERSITÉ</p> <p>Additional 2 points will be awarded to bidders who demonstrate, in a 1-5 page document, their commitment to providing opportunities, assistance and encouragement for any one of the following under-represented groups.</p> <p>“Under-Represented” only comprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indigenous Peoples means persons who are Indians, Inuit or Métis;</li> <li>• Person with disabilities means persons who have a long-term or recurring physical, mental, sensory, psychiatric or learning impairment and who                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o consider themselves to be disadvantaged in employment by reason of that impairment, or</li> <li>o believe that a employer or potential employer is likely to consider them to be disadvantaged in employment by reason of that impairment,</li> <li>o and includes persons whose functional limitations owing to their impairment have been accommodated in their current job or workplace;</li> </ul> </li> <li>• Gender and Diversity including Women. Gender Identity (LGBTQ2+: includes lesbian, gay, bisexual, trans(gender), queer and two-spirit people.);</li> </ul>	<p>MAXIMUM DE POINTS : 2</p>	

**Tableau 2, Critères cotés**

Identifiant	Description	Critères d'évaluation	Emplacement dans la proposition
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Members of Visible Minorities : members of visible minorities means persons, other than Aboriginal peoples, who are non-Caucasian in race or non-white in colour.</li> </ul> <p>Contents of the document should include:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) The prime contractor's approach to achieving a better representation of Under-Represented Groups and increasing diversity within its Canadian corporate structures and broader supply chains in Canada.</li> </ol> <p>Examples could include efforts to increase the senior management and workforce participation of designated groups or to integrate businesses that are predominantly led by designated groups into supply chains, skill development and training, hiring, providing opportunities to SME owned or managed by under-represented groups, and, identify if the business is: owned, led and the percentage of employee belonging to the following groups.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Data on under-represented groups present in the enterprise (owners, managed at senior level);</li> <li>3) The Bidder's public approach to promoting diversity, inclusion, equality;</li> <li>4) The Bidder's corporate anti-discrimination policies;</li> <li>5) Training available to educate the bidder's workforce on diversity and inclusion;</li> <li>6) Available statistics on proportion of designated groups employed at all levels of the bidder's firm in Canada;</li> <li>7) How diversity and inclusion is factored into the bidder's supplier selection methods in Canada; or</li> </ol> <p>Other corporate activities that seek to increase or support diversity.</p>		



<b>Tableau 2, Critères cotés</b>			
<b>Identifiant</b>	<b>Description</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Emplacement dans la proposition</b>
<b>EC7</b>	<p><b>INITIATIVE VERTE</b></p> <p>Le soumissionnaire ou l'offrant doit démontrer dans sa soumission ou son offre qu'il participe au Défi carboneutre du Canada en fournissant une lettre de participation d'Environnement et Changement climatique Canada.</p> <p>Le soumissionnaire ou l'offrant doit fournir une copie d'une lettre de participation du Défi carboneutre de Canada avant l'attribution du contrat.</p>	<p>1 point = Le soumissionnaire ou l'offrant participe au défi de la carboneutralité du Canada ou à une initiative équivalente</p>	

### 3 Résumé de la notation des critères cotés

Tableau 4, Points obtenus pour les critères cotés		Élément évalué		Maximum de points <sup>1</sup>
Dimension technique	Définition	N° de l'EO	N° de l'EC	5
PLAN DE TRANSITION	La soumission devrait contenir une description d'un effort de transition semblable où le soumissionnaire était responsable de la transition vers des services semblables à ceux décrits dans l'EO3 et dans l'Annexe A, Énoncé des travaux.	EO3	EC1	20
RISQUES LIÉS AU RECRUTEMENT ET AU MAINTIEN EN POSTE DE RESSOURCES QUALIFIÉES	Les risques associés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées et la manière dont la solution du soumissionnaire atténuera ces risques doivent être décrits dans la soumission.	S.O.	EC2	48
RISQUES ASSOCIÉS À LA CAPACITÉ DE FOURNIR UNE FORMATION EFFICACE EN TEMPS OPPORTUN AUX RESSOURCES	La soumission doit renfermer une description des risques associés à la capacité du soumissionnaire de fournir une formation efficace en temps opportun au personnel afin de garantir que les niveaux de dotation prévus sont atteints en faisant appel à des ressources « qualifiées », et préciser comment la solution du soumissionnaire permettra d'atténuer ces risques.	S.O.	EC3	20
INSTALLATIONS DU FOURNISSEUR DE SERVICES		EO4	EC4	13
APPROCHE DE MAIN-D'ŒUVRE RÉPARTIE	L'approche de main-d'œuvre répartie fournie dans le cadre de l'exigence obligatoire (EO5) sera évaluée en fonction de la mesure dans laquelle la réponse traite les exigences précises du critère EO5 et les exigences générales décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux.	EO5	RR5	36
RECRUTEMENT AXÉ SUR LA DIVERSITÉ	[à fournir]	S.O.	RR6	3
POINTS OBTENUS POUR LES CRITÈRES COTÉS				140

<sup>1</sup>Si le soumissionnaire n'obtient pas une note minimale de 70 % (au moins 98 points sur les 140 points disponibles), sa soumission sera jugée irrecevable.

## FORMULAIRE 1

## FORMULAIRE DE DEMANDE DE SOUMISSIONS

FORMULAIRE DE DEMANDE DE SOUMISSIONS	
<b>Dénomination sociale complète du soumissionnaire</b> <i>[Note aux soumissionnaires : Les soumissionnaires qui font partie d'un groupe corporatif doivent veiller à désigner la bonne société comme étant le soumissionnaire.]</i>	
<b>Représentant autorisé du soumissionnaire à des fins d'évaluation (p. ex. précisions)</b>	Nom
	Titre
	Adresse
	Téléphone
	Télécopieur
	Courriel
<b>Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) du soumissionnaire</b> <i>[Voir les instructions uniformisées de 2003]</i> <b><i>[Note aux soumissionnaires : Veuillez vous assurer que le NEA que vous fournissez correspond à la dénomination sociale que vous avez utilisée pour soumettre votre soumission. Si ce n'est pas le cas, le soumissionnaire sera déterminé sur la base de la dénomination sociale fournie, et non sur la base du NEA, et le soumissionnaire devra soumettre le NEA qui correspond à sa dénomination sociale.]</i></b>	
<b>Administration du contrat :</b> Province du Canada qui devrait avoir la compétence légale applicable à tout contrat subséquent selon le soumissionnaire (si différente de celle précisée dans la demande de soumissions)	
<b>Anciens fonctionnaires</b>  Pour obtenir une définition d'« ancien fonctionnaire », voir la clause intitulée « Ancien fonctionnaire », dans la partie 2 de la demande de soumissions.	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui reçoit une pension au sens de la demande de soumissions?  Oui ____ Non ____  Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à la clause de la partie 2 intitulée « Ancien fonctionnaire ».

	<p>Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en application des dispositions d'une directive de réduction des effectifs?</p> <p>Oui ____ Non ____</p> <p>Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à la clause de la partie 2 intitulée « Ancien fonctionnaire ».</p>
<p><b>Nombre d'ETP</b> [On demande aux soumissionnaires d'indiquer le nombre total de postes équivalents temps plein qui seraient créés et maintenus par le soumissionnaire si le contrat lui était attribué. Ces renseignements sont à titre d'information seulement et ne seront pas évalués.]</p>	
<p><b>Niveau de cote de sécurité du soumissionnaire</b></p> <p><i>[Indiquer le niveau et la date d'obtention]</i></p> <p><b><i>[Note aux soumissionnaires : Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, la cote de sécurité n'est pas valable pour le soumissionnaire.]</i></b></p>	
<p>Au nom du soumissionnaire, 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 demande de soumissions, et je certifie que :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le soumissionnaire estime que ses produits et lui-même sont en mesure de répondre à toutes les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions;</li> <li>2. Cette soumission est valide pour la période demandée dans la demande de soumissions;</li> <li>3. Tous les renseignements fournis dans la soumission sont exhaustifs, véridiques et exacts;</li> <li>4. Si le soumissionnaire obtient un contrat, il acceptera toutes les modalités énoncées dans les clauses contractuelles qui en découlent incluses dans la demande de soumissions.</li> </ol>	
<p><b>Signature du représentant autorisé du soumissionnaire</b></p>	

## FORMULAIRE 2

FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES DES CLIENTS  
POUR LES CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

<b>Soumissionnaire</b>	Nom :										
	Adresse :										
<p>En tant que personne-ressource de l'entreprise susmentionnée, en signant ci-dessous, je confirme que je suis un représentant de l'organisation indiquée ci-dessous et que j'ai lu et compris les critères techniques obligatoires décrits dans la demande de soumissions.</p> <p>Une attestation par courriel de la personne-ressource principale ou de remplacement sera acceptée. L'attestation par courriel doit accompagner les formulaires remplis en pièce jointe et doit inclure une déclaration dans le courriel lui-même semblable à ce qui suit : « En tant que personne-ressource de l'entreprise mentionnée dans le document ci-joint, en fournissant ce courriel, je confirme que je suis un représentant de l'organisation indiquée dans le document ci-joint et que j'ai lu et compris les critères techniques obligatoires décrits dans les pages ci-jointes. »</p> <p>La personne-ressource doit inscrire « Oui » ou « Non » ou « Pas en mesure de répondre », pour chaque critère technique obligatoire (O1 à O2) dans le tableau ci-dessous. Si la personne-ressource n'inscrit pas « Oui » ou « Non » ou « Pas en mesure de répondre » pour un critère technique obligatoire, la réponse sera considérée comme « Non » pour ce critère technique obligatoire.</p> <p>En inscrivant « Oui » pour un critère technique obligatoire figurant dans le tableau suivant, la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour le critère technique obligatoire dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « Non » pour un critère technique obligatoire figurant dans le tableau suivant, la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus n'a pas fourni tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour le critère technique obligatoire dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « Pas en mesure de répondre » pour un critère technique obligatoire figurant dans le tableau suivant, la personne-ressource confirme qu'elle ne veut pas ou ne peut pas donner de renseignements permettant de déterminer si le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a fourni tous les services dans les quantités et pour les durées indiquées pour le critère technique obligatoire dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous. Le Canada veillera à traiter tous les soumissionnaires équitablement. Par conséquent, si la personne-ressource indique « Pas en mesure de répondre » pour l'un des critères techniques obligatoires du tableau suivant, on jugera qu'elle a répondu « Non ».</p> <p><u>Critères techniques obligatoires :</u> (Référence du client à remplir)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Obligatoire</th> <th>Exigence</th> <th>Satisfaite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EO1(a)</td> <td>le soumissionnaire était le titulaire principal du contrat pour les services indiqués;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>EO1(b)</td> <td>la valeur totale du contrat dépassait 20 000 000 \$ CA (taxes applicables en sus);</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Obligatoire	Exigence	Satisfaite	EO1(a)	le soumissionnaire était le titulaire principal du contrat pour les services indiqués;		EO1(b)	la valeur totale du contrat dépassait 20 000 000 \$ CA (taxes applicables en sus);	
Obligatoire	Exigence	Satisfaite									
EO1(a)	le soumissionnaire était le titulaire principal du contrat pour les services indiqués;										
EO1(b)	la valeur totale du contrat dépassait 20 000 000 \$ CA (taxes applicables en sus);										



EO1(c)	<i>la durée du contrat était d'au moins 24 mois opérationnels consécutifs;</i>	
EO1(d)	<i>le contrat a été attribué à tout moment au cours des 10 dernières années avant la date de clôture de la présente DP.</i>	
EO2(a)	<i>comprendre au moins 80 ressources simultanées participant à des activités similaires à celles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux;</i>	
EO2(b)	<i>comprendre au moins 60 agents du bureau de service simultanés participant à des activités similaires à celles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux;</i>	
EO2(c)	<i>avoir exigé du soumissionnaire qu'il exécute au moins quatre des fonctions suivantes décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux (ou leurs équivalents) :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>i. Gestionnaire de la prestation de services;</i></li> <li><i>ii. Agent du bureau de service;</i></li> <li><i>iii. Administrateur des comptes;</i></li> <li><i>iv. Analyste des rapports;</i></li> <li><i>v. Analyste de l'assurance de la qualité;</i></li> <li><i>vi. Chef d'équipe du bureau de service.</i></li> </ul>	

(À remplir par le soumissionnaire) :

Nom de l'organisation cliente : \_\_\_\_\_

Numéro de contrat du client pour le projet de référence (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

Nom du chargé de projet ou du directeur de projet :	
Nom du projet :	
Dates de début et de fin du projet :	
Brève description du projet : (maximum de 250 mots)	
Pertinence par rapport aux critères d'évaluation : (maximum de 250 mots)	



<i>(Référence du client à remplir) :</i>	
<b>Coordonnées de la personne-ressource principale</b>	Nom : Titre : Téléphone : Courriel : Signature : Date :
<b>Coordonnées de la personne-ressource de remplacement de la même organisation</b>	Nom : Titre : Téléphone : Courriel : Signature : Date :

## FORMULAIRE 3

**FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES CLIENT  
POUR LES CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS**

<b>Soumissionnaire</b>	Nom :							
	Adresse :							
<p>En tant que personne-ressource de l'entreprise susmentionnée, en signant ci-dessous, je confirme que je suis un représentant de l'organisation indiquée ci-dessous et que j'ai lu et compris les critères techniques cotés décrits dans la demande de soumissions.</p> <p>Une attestation par courriel de la personne-ressource principale ou de remplacement sera acceptée. L'attestation par courriel doit accompagner les formulaires remplis en pièce jointe et doit inclure une déclaration dans le courriel lui-même semblable à ce qui suit : « En tant que personne-ressource de l'entreprise mentionnée dans le document ci-joint, en fournissant ce courriel, je confirme que je suis un représentant de l'organisation indiquée dans le document ci-joint et que j'ai lu et compris les critères techniques cotés décrits dans les pages ci-jointes. »</p> <p>La personne-ressource doit inscrire « Oui », « Non » ou « Pas en mesure de répondre », pour chaque critère technique coté (C1) dans le tableau ci-dessous. Si la personne-ressource n'inscrit pas « Oui » ou « Non » ou « Pas en mesure de répondre » pour un critère technique coté, la réponse sera réputée être « Non » pour ce critère technique coté.</p> <p>En inscrivant « Oui » pour un critère technique coté, la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour le critère technique coté, dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « Non » pour un critère technique coté, la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus n'a pas livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour le critère technique coté dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « Pas en mesure de répondre » pour un critère à un critère technique coté figurant dans le tableau suivant, la personne-ressource confirme qu'elle ne veut pas ou ne peut pas donner de renseignements permettant de déterminer si le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a fourni tous les services dans les quantités et pour les durées indiquées pour le critère technique coté dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous. Le Canada veillera à traiter tous les soumissionnaires équitablement. Par conséquent, si la personne-ressource indique « Pas en mesure de répondre » pour l'un des critères techniques cotés du tableau suivant, on jugera qu'elle a répondu « Non ».</p> <p><u>Critères techniques cotés :</u> (Référence du client à remplir)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Coté</th> <th>Coté</th> <th>Inscrire Oui/NON/Pas en mesure de répondre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EC1(a)</td> <td>la transition s'est produite conformément au plan de transition;</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Coté	Coté	Inscrire Oui/NON/Pas en mesure de répondre	EC1(a)	la transition s'est produite conformément au plan de transition;	
Coté	Coté	Inscrire Oui/NON/Pas en mesure de répondre						
EC1(a)	la transition s'est produite conformément au plan de transition;							



EC1(b)	<i>la transition s'est produite sans perturber le service à la clientèle attribuable au rendement du soumissionnaire;</i>	
EC1(c)	<i>la transition s'est produite à temps, conformément au calendrier de transition;</i>	
EC1(d)	<i>la transition s'est produite dans le respect du budget.</i>	

(À remplir par le soumissionnaire) :

Nom de l'organisation cliente : \_\_\_\_\_

Numéro de contrat du client pour le projet de référence (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

Nom du chargé de projet ou du directeur de projet :	
Nom du projet :	
Dates de début et de fin du projet :	
Brève description du projet : (maximum de 250 mots)	
Pertinence par rapport aux critères d'évaluation : (maximum de 250 mots)	

(Référence du client à remplir) :

<b>Coordonnées de la personne-ressource principale</b>	Nom : Titre : Rôle dans le projet : Téléphone : Courriel : Signature : Date :
--	---



<b>Coordonnées de la personne-ressource de remplacement de la même organisation</b>	Nom : Titre : Rôle dans le projet : Téléphone : Courriel : Signature : Date :
---	---