



**RETURN BIDS TO :**

**RETOURNER LES  
SOUSSIONS À:**

Bid Receiving Shared Services Canada |  
Services partagés Canada  
Julie.bampton@ssc-spc.gc.ca

**REQUEST FOR PROPOSAL**

**DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To:** Shared Services Canada  
We hereby offer to sell to His Majesty the King in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out thereof.

**Proposition aux:** Services partagés Canada  
Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées  
**Instructions : See Herein**  
ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction  
**Instructions: Voir aux présentes**  
énumérés ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s)

*Comments - Commentaires*

**This document contains a Security Requirement**

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

**Issuing Office – Bureau de distribution**

*Shared Services Canada – SA Authority*  
Enterprise IT Procurement  
Internal Digital Services Procurement  
99 Metcalfe Street  
Ottawa, Ontario K1G 4A8

<b>Title – Sujete</b> Bureau de service d'entreprise , Bureau de service des utilisateurs finaux, Centre de commande d'entreprise	
<b>Solicitation No. – N° de l'invitation</b> R000166971	<b>Date</b> 28 MAI 2024
<b>MODIFICATION</b> 1	
<b>Client Reference No. – N° référence du client</b> R000166971	
<b>CanadaBuys Reference No. – N° de reference de SEAG</b> R000166971	
<b>File No. – N° de dossier</b> R000166971	
<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 2:00 PM on – le 27-Juin-2024</b>	
<b>Time Zone Fuseau horaire</b> Eastern Time	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à:</b> Julie Bampton	<b>Buyer Id – Id de l'acheteur</b> C09
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> 613-790-5915	<b>FAX No. – N° de FAX</b> 613-948-0990
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> See Herein	
<b>Delivery required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivered Offered – Livraison proposée</b>
<b>Vendor/firm Name and address</b> Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<b>Facsimile No. – N° de télécopieur</b> <b>Telephone No. – N° de téléphone</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)-</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b> _____



## DEMANDE DE SOUMISSIONS

BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE , BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX, CENTRE DE COMMANDE  
D'ENTREPRISE

POUR

SERVICES PARTAGÉS CANADA

### TABLE DES MATIÈRES

		Page #
<b>PART 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>		
1.1	Introduction	5
1.2	Sommaire	5
1.3	Restriction à l'égard de travaux connexes futurs	6
1.4	Compte rendu	7
<b>PART 2 Instructions À l'intention des soumissionnaires</b>		
2.1	Instructions, clauses et conditions uniformisées	8
2.2	Présentation des soumissions	8
2.3	Ancien fonctionnaire	9
2.4	Demandes de renseignements – en période de soumission	9
2.5	Lois applicables	9
2.6	Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions	9
2.7	Données volumétriques	9
<b>PART 3 INSTRUCTIONS Pour LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS</b>		
3.1	Instructions pour la préparation des soumissions	10
3.2	Section I : Soumission technique	13
3.3	Section II : Soumission financière	14
3.4	Section III : Attestations	14
<b>PART 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION</b>		
4.1	Procédures d'évaluation	15
4.2	Évaluation technique	17
4.3	Évaluation financière	20
4.4	Note totale d'une soumission	20
4.5	Méthode de sélection	21
<b>PART 5 ATTESTATIONS</b>		
5.1	Attestations préalables à l'attribution du contrat	
<b>PART 6 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ et EXIGENCES FINANCIÈRES</b>		
6.1	Exigences relatives à la sécurité	25
6.2	Capacité financière	25
<b>PART 7 CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT</b>		
7.1	Besoin	28
7.2	Autorisation de tâche	28
7.3	Clauses et conditions uniformisées	27
7.4	General Conditions	27



7.5	Exigences relatives à la sécurité	29
7.6	Exigences en matière de langues officielles	
7.7	Durée du contrat	29
7.9	Responsables	30
7.9	Paielement	31
7.10	Limitation des dépenses	32
7.11	Vérification du temps	33
7.12	Instructions relatives à la facturation	33
7.13	Attestations	33
7.14	Lois applicables	34
7.15	Ordre de priorité des documents	34
7.16	Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)	34
7.17	Exigences en matière d'assurance	34
7.18	Limitation de la responsabilité – gestion de l'information/technologie de l'information	35
7.19	Services professionnels – Généralités	36
7.20	Préservation des supports électroniques	37
7.20	Déclarations et garanties	37
7.21	Déclarations et garanties	37
7.22	Accessibilité	37
7.23	Divulgence publique de l'inventaire des émissions de gaz à effet de serre	38
7.24	Services de transition à la fin de la durée du contrat	38

### Liste des annexes du contrat subséquent

#### Annexe « A » Énoncé des travaux

Partie 1 – Bureau de service des utilisateurs finaux

Partie 2 – Bureau de service d'entreprise

Partie 3 – Centre de commande d'entreprise

APPENDICE A – DESCRIPTIONS DES CATÉGORIES

APPENDICE B – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

APPENDICE C – GOUVERNANCE

APPENDICE D – EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS

APPENDICE E – DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICE

APPENDICE F – ASSURANCE DU RENDEMENT DES RESSOURCES

APPENDICE G – CALENDRIER DES RAPPORTS, DES RÉUNIONS ET DES ACTIVITÉS

APPENDICE H – MATRICE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Appendice I de l'Annexe A – DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICE

Appendice J Procédures d'autorisation des tâches

Appendice J de l'Annexe A – Formulaire de demande et d'acceptation d'autorisation de tâche

Appendice K de l'Annexe A – Critères d'évaluation des ressources et tableaux de réponse

Appendice L de l'Annexe A - Formulaire d'acceptation et d'autorisation de tâches

Appendice M de l'Annexe A - Certifications à l'étape de l'autorisation des tâches

Appendice N de l'Annexe A - Divulgence des ressources travaillant sur plusieurs contrats



Appendice O à l'annexe A – Renseignements financiers supplémentaires pour les ressources proposées

- Annexe « B » Base de paiement
- Annexe « C » Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
- Annexe « D » Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation
- Annexe « E » Exigences en matière d'assurance

**Liste des pièces jointes de la partie 3 (Instructions pour la préparation des soumissions)**

- Pièce jointe 3.1 : Tableaux de prix

**Liste des pièces jointes de la partie 4 (Procédures d'évaluation et méthode de sélection)**

- Pièce jointe 4.1 : Exigences techniques

**Formulaire :**

- Formulaire 1 - Formulaire de présentation de la soumission
- Formulaire 2 - Formulaire de vérification des références de la cliente pour les critères techniques obligatoires
- Formulaire 3 - Formulaire de vérification des références des clientes pour les critères techniques cotés
- Formulaire 5 - Formulaire d'attestation relative au Code de conduite

**S'il y a des divergences entre les versions anglaise et française, la version anglaise prévaut.**



## **PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

La demande de soumissions compte sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leurs soumissions;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, s'il y a lieu, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre;
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux et ces appendices, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences en matière de sécurité, Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation et Exigences en matière d'assurance.

### **1.2 Sommaire**

Cette demande de soumission est en cours d'émission par SPC. La présente demande de propositions est émise par SPC

Les ressources de services professionnels nécessaires seront responsables de fournir un soutien pour les domaines suivants:

#### **Bureau de service d'entreprise**

Le Bureau de service d'entreprise (BSE), qui sert de premier point de contact pour tous les bureaux de service des partenaires, les petits ministères et organismes, les fournisseurs, les fournisseurs de soutien et les groupes de soutien de l'infrastructure de SPC (ressources de soutien des services), utilise un modèle de bureau à bureau. Les services du BSE comprennent la création, le tri et l'acheminement à l'échelon approprié des rapports d'incidents, des demandes de service, ainsi que des demandes de changement, de la création des billets à leur acheminement à l'échelon approprié et à leur résolution dans la mesure du possible. Le BSE sert de point d'acheminement à l'échelon approprié à l'échelle nationale pour tous les billets inclus dans la portée des bureaux de service des partenaires, des petits ministères et organismes, des fournisseurs et des ressources de soutien des services. Le BSE fait également office de point de contact unique concernant l'état des incidents et des demandes de renseignements concernant les demandes de service, les incidents et les demandes de changement.

#### **BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX DE SPC**

Bureau de service des utilisateurs finaux

Le Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) exploite trois bureaux de service qui soutiennent l'environnement de bureau de trois ministères clients. Les services du BSUF comprennent le signalement des incidents, le soutien du bureau de service et l'exécution des demandes de service. Les agents du BSUF



répondent aux demandes de leur ministère client attiré. De la formation polyvalente est donnée entre certains bureaux de service à la clientèle s'il y a lieu.

### **Vue d'ensemble du Centre de commande d'entreprise**

La division du CCE au sein de la Direction des opérations de la gestion des services et de la transformation (DOGST) est responsable de la surveillance de la santé et du bien-être de tous les services de TI et éléments de configuration de SPC. Grâce à la surveillance, le CCE cerne les problèmes potentiels et réels liés à l'environnement des services de TI de SPC. Lorsqu'il est alerté d'un problème, le CCE mène une enquête et, au besoin, agit le plus rapidement possible pour gérer l'événement en prenant les mesures correctives appropriées ou en demandant à d'autres groupes de soutien de le faire, afin de réduire au minimum ou d'éviter un problème qui pourrait avoir une incidence sur la prestation des services de SPC à ses clients.

Le CCE fonctionne sur plusieurs sites à l'échelle nationale, offrant des fonctionnalités de commandement et de contrôle en permanence.

En plus de la surveillance, l'équipe Gestion des événements et soutien des opérations (GESO) du CCE appuie le mandat du Centre d'exploiter le service de gestion des événements de SPC. L'équipe GESO fournit un service de bout en bout au CCE, des services de surveillance de l'intégration au soutien technique et à l'innovation.

La présente demande de propositions est émise par SPC. SPC se servira du contrat subséquent pour fournir des services partagés à ses clients, soit lui-même, les institutions fédérales pour qui ses services sont obligatoires à tout moment pendant le contrat, et les autres organisations qui choisissent d'utiliser ses services de temps en temps, à tout moment pendant le contrat. On prévoit attribuer un contrat de 3 ans, plus les quatre périodes d'option d'un an chacune. La présente invitation n'empêche pas le Canada de recourir à une autre méthode d'approvisionnement pour les entités du gouvernement du Canada ayant des besoins identiques ou similaires.

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la partie 7, Clauses du contrat subséquent. Les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité pour les demandes de soumissions de TPSGC » (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html#a31>) sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels.

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce, de l'Accord de libre-échange Canada-Chili, de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Pérou, de l'Accord de libre-échange Canada-Colombie, de l'Accord de libre-échange Canada-Panama, de l'Accord de libre-échange Canada-Honduras, de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG), de l'Accord de partenariat transpacifique global et progressiste (APTGP), de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC), de l'Accord de continuité commerciale Canada-Royaume-Uni (ACC Canada-Royaume-Uni) de l'Accord de libre-échange Canada-Ukraine et de l'Accord de libre-échange Canada-Corée.

### **1.3 Comptes rendus**

Après l'attribution du contrat, les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.



#### 1.4 **Accessibilité**

Le gouvernement du Canada s'efforce de veiller à ce que les services qu'il achète soient inclusifs dès leur conception et accessibles par défaut, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, à ses règlements et normes connexes et à la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor.

Comme l'intention est que les services du centre de services intégré, du centre de services aux utilisateurs finaux et du centre de commandement d'entreprise soient fournis de manière accessible et inclusive pour les personnes handicapées, SPC évaluera les services du centre de services intégré, du centre de services aux utilisateurs finaux et du centre de commandement intégré afin de cerner les obstacles potentiels qui créent des défis pour les personnes handicapées lorsqu'elles tentent d'accéder à ces services.

En fonction des résultats de l'évaluation, SPC mettra en place des stratégies d'atténuation qui pourraient avoir une incidence sur la prestation des services par les ressources professionnelles afin d'assurer une qualité de service égale pour tous les fonctionnaires, y compris l'accessibilité pour les personnes handicapées. Les fournisseurs doivent s'attendre à ce qu'au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité évoluent et deviennent plus exigeantes.



## PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- a) Les instructions uniformisées relatives à cette demande de soumissions sont énoncées dans les Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement n° 1.1 (« **Instructions uniformisées de SPC** »), dans la pièce jointe 2.1 – Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement. En cas d'incompatibilité entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et celles du présent document, ce dernier l'emporte.
- b) Toutes les instructions, clauses et conditions indiquées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- c) Dans le cadre de la présente demande de soumissions, SPC a adopté les politiques de TPSGC mentionnées dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA).
- d) Seul l'article 1 (Dispositions relatives à l'intégrité) du document 2003, Instructions uniformisées (2018-05-22) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) s'applique à la présente demande de soumissions.
- e) En ce qui concerne les Instructions uniformisées de SPC :
  - i) Il n'y aura pas de conférence des fournisseurs intéressés ni de visite de site;
  - ii) Au lieu de la période de validité des offres fixée dans les Instructions uniformisées de SPC, les offres n'expireront pas avant d'être retirées par le soumissionnaire ou d'être rejetées par le Canada;
- f) En soumettant une offre, le soumissionnaire confirme qu'il s'engage à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et accepte les clauses et les conditions du contrat subséquent.

### 2.2 Demandes de renseignements – en période de soumission

(a) Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins dix jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

(b) En raison de la nature de l'appel d'offres, les réponses seront acceptées par voie électronique uniquement.

### 2.3 Enquiries - Bid Solicitation

All enquiries must be submitted in writing to the Contracting Authority no later than ten calendar days before the bid closing date. Enquiries received after that time may not be answered.

Bidders should reference as accurately as possible the numbered item of the bid solicitation to which the enquiry relates. Care should be taken by Bidders to explain each question in sufficient detail in order to enable Canada to provide an accurate answer. Technical enquiries that are of a "proprietary" nature must be clearly marked "proprietary" at each relevant item. Items identified as proprietary will be treated as such except where Canada determines that the enquiry is not of a proprietary nature. Canada may edit the questions or may request that the Bidder do so, so that the proprietary nature of the question is





eliminated, and the enquiry can be answered with copies to all Bidders. Enquiries not submitted in a form that can be distributed to all Bidders may not be answered by Canada.

## 2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur la province de l'Ontario.

**Avis à l'intention des soumissionnaires :** À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées. *Les soumissionnaires doivent, préciser sur le formulaire de présentation de la soumission, la province ou le territoire canadien de leur choix pour tout contrat subséquent.*

## 2.5 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment pouvoir améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier seront examinées, à la condition qu'elles soient soumises à l'autorité contractante conformément au paragraphe intitulé « Demandes de renseignements – en période de soumission ». Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe laquelle ou la totalité des suggestions proposées.

## 2.6 Données volumétriques

Les données sur le nombre total estimé de ressources requises (par année) ont été transmises aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans la présente demande de soumissions ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future du nombre de ressources par année correspondra à ces données. Elles sont fournies purement à titre informatif.



### PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

#### 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande aux soumissionnaires de soumettre leur soumission, par courriel directement à l'autorité contractante ([julie.bampton@ssc-spc.gc.ca](mailto:julie.bampton@ssc-spc.gc.ca)), dans des sections distinctes comme indiqué ci-dessous.

##### Electronic Submission of Bids

- i. Bidders must submit their responses by the date and time of bid closing to the email address provided. Bidders must submit their responses as documents attached to an email. These documents can be PDF documents or other documents that can be opened with either Microsoft Word or Microsoft Excel.
- ii. Bidders may submit their responses in multiple emails, but all emails must arrive at the Email Address by the bid closing date and time. Emails received after that time will not be considered as part of the response. Bidders are requested to indicate in all emails that they are responding to this solicitation by using the solicitation No. on the cover page of this document in the Subject line of the email.
- iii. Bidders should ensure that they submit their response in multiple emails if any email, including attachments, exceeds 15 MB.
- iv. The time at which the response is received by SSC will be determined by the "Received Time" indicated in the email received by SSC at the Email Address. Bidders are strongly encouraged to use their delivery receipt and read receipt email options when sending the bid.
- v. The same day that the responses are received by email, an SSC representative should send an email acknowledging receipt of each response (and each email forming part of that response, if multiple emails are received) that was received by the bid closing date and time at SSC's Email Address. Respondents who have tried to submit a response, but have not received an email acknowledging receipt should contact the Contracting Authority so that they can determine whether or not the response arrived at the SSC Email Address.
- vi. Canada will not be responsible for any technical problems experienced by the bidder in submitting its response, including emails that fail to arrive because they exceed the maximum email size or are rejected and/or quarantined because they contain malware or other code that is being screened out by SSC's security services, unless Canada's systems are responsible for a delay in delivering the email to the SSC Email Address for Response Submission.
- vii. Canada will also not be responsible for any technical problems with opening the documents, provided they are provided either as a PDF, Microsoft Word or Microsoft Excel document. For example, if an attachment is corrupted or otherwise cannot be opened or cannot be read, it will be evaluated accordingly. Respondents will not be permitted to submit substitute documents to replace any that are corrupt or empty.

- (a) **Politique d'achats écologiques:** Afin d'aider le Canada à atteindre les objectifs de la [Politique d'achats écologiques](#), les soumissionnaires devraient, dans la mesure du possible, préparer et présenter leur soumissions comme suit :

- 1) Inclure toutes les certifications environnementales pertinentes pour votre organisation (p. ex., ISO 14001, Leadership in Energy and Environmental Design [LEED], Carbon Disclosure Project, etc.)
- 2) Inclure toutes les certifications environnementales ou déclarations environnementales de produit (DEP) propres à votre produit ou service (comme l'Association canadienne de normalisation [Groupe CSA], Underwriters Laboratories [lien en anglais seulement] [UL



Solutions]; Forest Stewardship Council [lien en anglais et en espagnol seulement] [FSC], ENERGYSTAR, etc.).

- 3) Sauf indication contraire, les soumissionnaires sont encouragés à présenter leurs soumissions par voie électronique. Si des versions papier sont requises, les soumissionnaires devraient :
- a. utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
  - b. utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc plutôt qu'en couleur, recto verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches, une reliure spirale ou une reliure à anneaux et qui ne contient aucune plastique à usage unique.
- (b) Le Canada s'est engagé à atteindre l'objectif [\*carboneutralité de gaz à effet de serre \(GES\) d'ici 2050\*](#) dans le but de positionner le Canada pour réussir dans une économie verte et d'atténuer les impacts des changements climatiques. Par conséquent, les demandes de soumissions subséquentes peuvent inclure les éléments suivants :
- (i) la demande de soumissions ou les documents contractuels pourraient contenir des critères d'évaluation ou d'autres instructions concernant la mesure et la divulgation des émissions de GES de votre entreprise;
  - (ii) on pourrait demander ou exiger que vous participiez à l'une des initiatives suivantes pour présenter une soumission, une offre ou un arrangement ou si le contrat vous est attribué :
    - le Défi carboneutre du Canada;
    - l'Objectif zéro des Nations unies;
    - l'initiative Science-Based Targets;
    - le Carbon Disclosure Project;
    - l'Organisation internationale de normalisation;
  - (iii) vous pourriez être appelé à fournir d'autres preuves de l'engagement de votre entreprise et des mesures prises en vue d'atteindre les objectifs de carboneutralité d'ici 2050.

### **3.2 Présentation d'une seule soumission :**

- (i) Un soumissionnaire et ses entités liées ne peuvent soumettre qu'une seule soumission en réponse à la présente demande de soumissions. Si un soumissionnaire ou ses entités liées participent à plus d'une soumission (participer signifie faire partie du groupe soumissionnaire, et non pas être un sous-traitant), le Canada donnera deux jours ouvrables à ces soumissionnaires pour indiquer laquelle des soumissions devra être prise en compte par le Canada. À défaut de respecter ce délai, toutes les soumissions visées seront rejetées.
- (ii) Aux fins du présent article, peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une personne qui s'est incorporée, d'une société de personnes, d'une société de personnes à



responsabilité limitée, etc.), une entité est considérée comme étant « **liée** » à un soumissionnaire :

- (A) s'il s'agit de la même personne morale (c.-à-d. la même personne physique, personne qui s'est incorporée, société de personnes, société de personnes à responsabilité limitée, etc.);
  - (B) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*;
  - (C) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre organismes ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou ont entretenu une telle relation au cours des deux années précédant la date de clôture des soumissions;
  - (D) si les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.
- (iii) Les membres individuels d'une coentreprise ne peuvent pas participer à une autre soumission en présentant eux-mêmes une soumission ou en participant à une autre coentreprise.

### **3.3 Expérience de la coentreprise :**

- (i) Lorsque le soumissionnaire est une coentreprise qui possède de l'expérience à ce titre, il peut soumettre l'expérience qu'il a acquise dans le cadre de cette coentreprise.

Exemple : Un soumissionnaire est une coentreprise formée des membres L et O. La demande de soumissions exige que le soumissionnaire possède de l'expérience en prestation de services de maintenance et de dépannage à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs pendant 24 mois. En tant que coentreprise (composée de L et O), le soumissionnaire a déjà réalisé ce travail. Il peut donc utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence. Si le membre L a acquis cette expérience alors qu'il faisait partie d'une coentreprise avec le tiers N, cette expérience ne peut pas être utilisée, car le tiers N ne fait pas partie de la coentreprise soumissionnaire.

- (ii) Une coentreprise qui présente une soumission peut évoquer l'expérience de l'un de ses membres pour démontrer qu'elle satisfait à tout critère technique de la présente demande de soumissions.

Exemple : Un soumissionnaire est membre d'une coentreprise composée de X, Y et Z. Si une demande de soumissions exige : (a) que le soumissionnaire ait trois ans d'expérience de la prestation de services de maintenance, et (b) que le soumissionnaire ait deux ans d'expérience de l'intégration de matériel à des réseaux complexes, chacune de ces deux exigences peut être satisfaite par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un critère donné, par exemple celui qui concerne l'expérience de trois ans de la prestation de services de maintenance, le soumissionnaire ne peut pas indiquer que chaque membre, soit X, Y et Z, a un an d'expérience pour un total de trois ans. Une telle réponse serait déclarée non conforme.

- (iii) Les membres de la coentreprise ne peuvent cependant pas mettre en commun leurs capacités pour répondre à un critère technique donné de la présente demande de soumissions. Un membre de la coentreprise peut néanmoins mettre sa propre expérience en commun avec celle de la coentreprise. Chaque fois qu'il doit faire la preuve qu'il répond à un critère, le soumissionnaire doit indiquer quel membre de la coentreprise y répond. Si le soumissionnaire n'a pas indiqué quel membre de la coentreprise répond à l'exigence, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de fournir ce renseignement pendant la période d'évaluation. Si le



soumissionnaire ne fournit pas ce renseignement pendant la période fixée par l'autorité contractante, sa soumission sera déclarée non recevable.

Exemple : Un soumissionnaire est membre d'une coentreprise composée de A et B. Si, dans une demande de soumissions, on exige que le soumissionnaire ait de l'expérience dans la prestation de ressources pour un minimum de 100 jours facturables, le soumissionnaire peut démontrer son expérience en présentant ce qui suit :

- les contrats signés par le membre A;
- les contrats signés par le membre B;
- les contrats signés par les membres A et B en tant que coentreprise;
- les contrats signés par le membre A et les contrats signés par les membres A et B en coentreprise;
- les contrats signés par le membre B et les contrats signés par les membres A et B en coentreprise.

Le tout doit totaliser 100 jours facturables.

- (iv) Les soumissionnaires qui ont des questions concernant l'évaluation des soumissions présentées par une coentreprise devraient poser leurs questions dans le cadre du processus de demande de renseignements dès que possible durant la période de demande de soumissions.

### 3.4 Section I : Soumission technique

(a) La soumission technique comprend ce qui suit :

- (i) **Formulaire de présentation de la soumission** : Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le formulaire de présentation de la soumission jointe 4.1, Critères techniques). Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements nécessaires pour l'évaluation et l'attribution du contrat, comme le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise - approvisionnement du soumissionnaire, le statut du soumissionnaire au titre du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements n'est pas obligatoire, mais recommandée. Si le Canada considère que les renseignements requis par le formulaire de présentation des soumissions sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada accordera au soumissionnaire la chance de les compléter ou de les corriger.
- (ii) **Justification de la conformité technique** : Dans sa soumission technique, le soumissionnaire doit prouver qu'il s'est conformé aux articles de la pièce FORMULAIRE 2 FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES DES CLIENTS POUR LES CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES, qui constitue le format demandé pour fournir la justification. La justification ne doit pas être une simple répétition du besoin, mais doit expliquer et démontrer la façon dont le soumissionnaire satisfera aux exigences et exécutera les travaux exigés. Il ne suffit pas de seulement déclarer que le soumissionnaire se conforme aux articles pertinents. Si le Canada détermine que la justification n'est pas complète, le soumissionnaire sera jugé non conforme et sa soumission sera rejetée. La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la soumission. Cette information peut être mentionnée dans la colonne « Réponse du soumissionnaire » de la pièce jointe 2, où les soumissionnaires doivent indiquer l'endroit où se trouvent les documents d'accompagnement, y compris le titre du document et les numéros de



page et de paragraphe. Si la référence n'est pas suffisamment précise, le Canada peut demander que le soumissionnaire dirige le Canada vers l'endroit approprié dans le document.

- (iii) **Coordonnées de la personne citée en référence par le client** : Le soumissionnaire doit citer en référence des clients qui doivent confirmer les renseignements. Pour chaque client donné en référence, le soumissionnaire doit, au minimum, fournir le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'une personne-ressource. Les soumissionnaires doivent aussi donner le titre de la personne-ressource. En cas de contradiction entre les renseignements fournis par cette personne et ceux qui figurent dans la soumission, ce sont les premiers qui seront utilisés dans le cadre de l'évaluation. Si la personne nommée n'est pas disponible lorsque requis pendant la période d'évaluation, le soumissionnaire peut fournir le nom et les coordonnées d'une autre personne chez le même client.

### 3.5 Section II : Soumission financière

- (a) **Prix** : Les soumissionnaires doivent soumettre leur offre financière conformément à FORMULAIRE 3 FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES CLIENT POUR LES CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS Attachment 4.1 . Le montant total des produits et Services taxe ou taxe de vente harmonisée est mentionné séparément, le cas échéant. Sauf indication contraire, tous les prix doivent être des prix fermes, tout compris.
- (b) **Variation des taux de ressources des services professionnels d'une année à l'autre**: Si le soumissionnaire propose des taux différents pour les ressources pour les différentes années du contrat résultant, y compris les années d'option, la différence d'un an à l'année suivante ne doit pas dépasser 5%.
- (c) **Tous les coûts doivent être compris** : La soumission financière doit comprendre tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la demande de soumissions pour toute la période du contrat, y compris toute année d'option. Il incombe entièrement au soumissionnaire d'indiquer tout le matériel, le logiciel, les périphériques, le câblage et les composantes nécessaires pour satisfaire aux exigences de la présente demande de soumissions, ainsi que les prix de ces articles.
- (d) **Prix nuls** : On demande aux soumissionnaires d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'ils ne comptent pas facturer ou qui a déjà été ajouté à d'autres prix dans les tableaux. Si le soumissionnaire laisse le champ vierge, le Canada considérera le prix comme étant « 0,00 \$ » aux fins d'évaluation et pourrait demander que le soumissionnaire confirme que le prix est bel et bien 0.00 \$. Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix durant cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un article dont le champ est vierge est de « 0,00 \$ », sa soumission sera déclarée non recevable.

### 3.4 Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la partie 5.



## PARTIE 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

### 1. Procédures d'évaluation

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation. Le processus d'évaluation comporte plusieurs étapes, décrites ci-dessous. Même si l'évaluation et la sélection se divisent en étapes, le Canada pourra passer à une étape ultérieure du processus sans que cela signifie que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes antérieures. Le Canada peut mener les étapes de l'évaluation en parallèle.
- (b) Une équipe d'évaluation constituée de représentants du Canada évaluera les soumissions. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils indépendants ou à des ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement tous à l'ensemble des aspects de l'évaluation.
- (c) En plus de toute autre période prévue dans la demande de soumissions :

**Demandes de précisions** – Si le Canada demande au soumissionnaire des précisions ou doit faire des vérifications concernant sa soumission, le soumissionnaire disposera de deux (2) jours ouvrables (ou d'un délai plus long si l'autorité contractante le précise par écrit) pour lui fournir les renseignements nécessaires. Si ce délai n'est pas respecté, la soumission sera déclarée irrecevable.

**Demandes de renseignements supplémentaires** – Si le Canada a besoin de renseignements supplémentaires pour effectuer l'une ou l'autre des activités suivantes conformément à la section intitulée « Déroulement de l'évaluation » de la clause 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels :

- i. vérifier l'ensemble ou une partie des renseignements fournis par le soumissionnaire dans sa soumission;
- ii. communiquer avec l'une ou toutes les personnes citées en référence par le soumissionnaire (p. ex., les personnes citées en référence dans le curriculum vitae des ressources individuelles) pour vérifier et valider tout renseignement soumis par le soumissionnaire.

Le soumissionnaire doit fournir les renseignements demandés par le Canada dans les deux (2) jours ouvrables suivant la demande de l'autorité contractante.

**Prolongation du délai** – Si le soumissionnaire a besoin de plus de temps, l'autorité contractante peut, à sa seule discrétion, lui accorder une prolongation du délai.

### 2. Évaluation technique

- (a) **Critères techniques obligatoires** – Chaque soumission fera l'objet d'un examen visant à déterminer si elle répond aux exigences obligatoires de la demande de soumissions. Tous les éléments de la demande de soumissions qui sont des exigences obligatoires sont indiqués spécifiquement par les mots « doit » ou « obligatoire ». Les soumissions qui ne respectent pas l'ensemble des exigences obligatoires seront jugées irrecevables et seront rejetées. Les critères d'évaluation obligatoires sont décrits à la pièce jointe 4.1, Critères techniques.
- (b) **Critères techniques cotés** – Chaque soumission sera cotée au moyen d'une note attribuée aux exigences cotées, qui sont désignées dans la demande de soumissions par le mot « coté » ou par une référence à une note. Les soumissionnaires qui ne présentent pas des soumissions complètes qui comportent tous les renseignements demandés dans la présente demande de soumissions se verront cotés en conséquence. Les soumissions qui n'obtiennent pas la note de passage requise de 70 % (au moins 98 points sur 140 points disponibles) pour le total des points attribués pour les critères techniques cotés précisés dans la présente demande de soumissions seront jugées



irrecevables et seront rejetées. Les critères d'évaluation cotés sont décrits à la pièce jointe 4.1, Critères techniques.

- (c) **Entreprises citées en référence** – Le Canada effectuera la vérification des références par écrit par courriel à l'aide des formulaires de référence 2 et 3. Le Canada enverra toutes les demandes de vérification des références par courriel aux personnes-ressources fournies par tous les soumissionnaires le même jour. Pour toutes les exigences cotées, le Canada n'accordera aucun point, à moins de recevoir la réponse dans les cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF). Le troisième JOGF après l'envoi des courriels, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en informera le soumissionnaire par courriel, afin de lui permettre de communiquer directement avec la personne qu'il a citée en référence pour s'assurer qu'elle répond au Canada dans un délai de cinq (5) JOGF. Chaque fois que l'information fournie par une personne citée en référence diffère de l'information fournie par le soumissionnaire, le Canada évaluera l'information fournie par la personne citée en référence. Le Canada n'attribuera aucun point si le ou les clients cités en référence sont des sociétés affiliées du soumissionnaire. Il n'attribuera pas non plus de point si le client est lui-même une société affiliée du soumissionnaire ou une autre entité ayant un lien de dépendance avec lui. La réponse du soumissionnaire sera déclarée irrecevable et sera rejetée si la personne citée en référence par le soumissionnaire ne confirme pas que le soumissionnaire a satisfait aux exigences obligatoires. Les personnes citées en référence qui travaillent pour la Couronne seront acceptées.
- (d) **Note technique finale** – La note technique finale pour chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : nombre total de points attribués à la soumission recevable divisé par le nombre maximum de points disponibles multiplié par le ratio de 70 %. La note technique finale maximale est de 70.

### 3. Évaluation financière (frais de base des ressources)

L'évaluation financière (frais de base des ressources) se fera à l'aide des taux journaliers fermes fournis par les soumissionnaires dans l'onglet intitulé « Partie A » de la pièce jointe 3.1 – Tableaux des prix. Deux méthodes d'évaluation financière peuvent être utilisées pour le présent besoin. La méthode 1 (voir ci-dessous) sera utilisée si moins de trois soumissions sont jugées recevables sur le plan technique, et la méthode 2 (voir ci-dessous) sera utilisée si trois soumissions ou plus sont jugées recevables sur le plan technique.

#### MÉTHODE 1

Cette méthode d'évaluation financière sera utilisée si moins de trois soumissions sont jugées recevables sur le plan technique.

**ÉTAPE 1 – Attribution des points** – Pour chaque période et chaque catégorie de personnel, le soumissionnaire se verra attribuer des points selon le calcul suivant (les points seront arrondis à deux décimales près) :

$$\left( \frac{\textit{Taux journalier ferme proposé le plus bas (non nul) pour la catégorie/période}}{\textit{Taux journalier ferme proposé par le soumissionnaire (non nul) pour la catégorie ou la période}} \right) \times \textit{Points attribués (voir le tableau 1)}$$





**Tableau 1 : Points attribués**

	CATÉGORIE	Période du contrat	Période d'option 1	Période d'option 2	Période d'option 3	Période d'option 4
BSUF 1.0	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	50	25	25	25	25
BSUF 2.0	GESTIONNAIRE DE PRESTATION DE SERVICES	50	25	25	25	25
BSUF 3.0	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS	50	25	25	25	25
BSUF 4.0	CHEF D'ÉQUIPE DES DOMAINES	50	25	25	25	25
BSUF 5.0	FORMATEUR	50	25	25	25	25
BSUF 6.0	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	50	25	25	25	25
BSUF 7.0	ANALYSTE DES RAPPORTS	50	25	25	25	25
BSUF 8.0	GESTION DU SAVOIR	50	25	25	25	25
BSUF 9.0	SOUTIEN TECHNIQUE EN TI	50	25	25	25	25
BSUF 10.0	CHEF D'ÉQUIPE DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
BSUF 11.0	AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
BSUF 12.0	AGENT INTERMÉDIAIRE DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
BSUF 13.0	AGENT SUBALTERNE DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
BSUF 14.0	CHEF D'ÉQUIPE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DEMANDES	50	25	25	25	25
BSUF 15.0	ADMINISTRATEUR PRINCIPAL DES COMPTES	50	25	25	25	25
BSUF 16.0	ADMINISTRATEUR INTERMÉDIAIRE DES COMPTES	50	25	25	25	25
BSE 1.0	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	50	25	25	25	25
BSE 2.0	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES	50	25	25	25	25
BSE 3.0	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS	50	25	25	25	25
BSE 4.0	FORMATEUR	50	25	25	25	25
BSE 5.0	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	50	25	25	25	25
BSE 6.0	ANALYSTE DES RAPPORTS	50	25	25	25	25
BSE 7.0	SOUTIEN TECHNIQUE EN TI	50	25	25	25	25
BSE 8.0	CHEF D'ÉQUIPE DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
BSE 9.0	AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25



	CATÉGORIE	Période du contrat	Période d'option 1	Période d'option 2	Période d'option 3	Période d'option 4
BSE 10.0	AGENT INTERMÉDIAIRE DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
BSE 11.0	AGENT SUBALTERNE DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
GI 1.0	NIVEAU 1.5 DU BSE/AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE	50	25	25	25	25
GI 2.0	COORDONNATEUR PRINCIPAL DES INCIDENTS	50	25	25	25	25
GI 3.0	COORDONNATEUR SUBALTERNE DES INCIDENTS	50	25	25	25	25
CCE 1.0	GESTIONNAIRE DU DOMAINE DES OPÉRATIONS	50	25	25	25	25
CCE 2.0	OPÉRATEUR PRINCIPAL DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE [24/7]	50	25	25	25	25
CCE 3.0	OPÉRATEUR INTERMÉDIAIRE DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE [24/7]	50	25	25	25	25
CCE 4.0	OPÉRATEUR SUBALTERNE DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE [24/7]	50	25	25	25	25
CCE 5.0	CONSEILLER TECHNIQUE PRINCIPAL EN GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE	50	25	25	25	25
<b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS POSSIBLE = 5 250</b>		<b>1 750</b>	<b>875</b>	<b>875</b>	<b>875</b>	<b>875</b>

Le soumissionnaire dont le taux journalier ferme proposé est le plus bas pour une période et une catégorie de personnel données se verra attribuer les points applicables figurant dans le tableau 1 pour la période et la catégorie de personnel en question.

Lorsque le taux journalier ferme proposé par le soumissionnaire est nul ou vide, ce taux journalier ferme sera exclu de la détermination du taux journalier ferme proposé le plus bas pour cette période et cette catégorie de personnel, et le soumissionnaire se verra attribuer zéro point pour la période et la catégorie de personnel en question.

**ÉTAPE 2 – Note financière finale (frais de base des ressources)** – Pour chaque période et chaque catégorie de personnel, les points attribués à l'étape 1 seront additionnés et arrondis à deux décimales près pour déterminer le nombre total de points attribués pour les frais de base des ressources. La note financière finale (frais de base des ressources) pour chaque soumissionnaire sera déterminée comme suit : total des points attribués pour les frais de base des ressources divisé par le nombre maximal de points disponibles multiplié par 25. La note financière finale maximale (frais de base des ressources) est de 25.

**Les soumissionnaires trouveront un exemple d'évaluation financière à l'aide de la méthode 1 dans l'onglet intitulé « EXEMPLE DE MÉTHODE 1 » de la pièce jointe 3.1 – Tableaux des prix.**



## **MÉTHODE 2**

La méthode d'évaluation financière suivante sera utilisée si trois soumissions ou plus sont jugées recevables sur le plan technique.

**ÉTAPE 1 – Établissement des limites inférieure et supérieure de la médiane pour chaque période et chaque catégorie de personnel** : L'autorité contractante établira, pour chaque période et chaque catégorie de personnel, les limites de la médiane selon les taux journaliers fermes proposés dans les soumissions recevables sur le plan technique. Pour chaque période et chaque catégorie de personnel, on calculera la médiane à l'aide de la fonction connexe dans Microsoft Excel. Cette médiane permettra d'établir une fourchette qui prendra en compte un taux médian inférieur correspondant à une valeur de moins (-) 10 % de la médiane et un taux médian supérieur correspondant à une valeur de plus (+) 20 % de la médiane.

**ÉTAPE 2 – Attribution des points** : Pour chaque période et chaque catégorie de personnel, les points seront attribués de la manière suivante :

- (A) Si le taux journalier ferme d'une période et d'une catégorie de personnel données est moins élevé que la limite inférieure de la médiane ou plus élevé que la limite supérieure de la médiane pour la période et la catégorie de personnel visées, le soumissionnaire qui a proposé ce taux ne se verra attribuer aucun point pour cette période et cette catégorie de personnel.
- (B) Si le taux journalier ferme d'une période et d'une catégorie de personnel données est compris à l'intérieur des limites inférieure et supérieure de la médiane pour la période et la catégorie de personnel visées, le soumissionnaire qui a proposé ce taux se verra attribuer des points pour cette période et cette catégorie de personnel selon le calcul suivant (les points seront arrondis à deux décimales près) :

*(* **Taux journalier ferme le plus bas proposé (dans les limites de la médiane) pour la catégorie/période**  
**Taux journalier ferme proposé par le soumissionnaire (dans les limites de la médiane) pour la catégorie/période***)*

*× Points attribués (voir le tableau 1)*

- (C) Si le taux journalier ferme d'une période et d'une catégorie de personnel données est compris à l'intérieur des limites de la médiane pour la période et la catégorie de personnel visées et qu'il s'agit du plus faible taux journalier ferme proposé, le soumissionnaire qui a proposé ce taux se verra attribuer les points prévus dans le tableau 1 pour cette période et cette catégorie de personnel.

**ÉTAPE 3 – Note financière finale (frais de base des ressources)** : Pour chaque période et chaque catégorie de personnel, les points attribués à l'étape 2 seront additionnés et arrondis à deux décimales près pour déterminer le nombre total de points attribués pour les frais de base des ressources. La note financière finale (frais de base des ressources) pour chaque soumissionnaire sera déterminée comme suit : total des points attribués pour les frais de base des ressources divisé par le nombre maximal de points disponibles multiplié par 25. La note financière finale maximale (frais de base des ressources) est de 25.

Les soumissionnaires trouveront un exemple d'évaluation financière à l'aide de la méthode 2 dans l'onglet intitulé « EXEMPLE DE MÉTHODE 2 » de la pièce jointe 3.1 – Tableaux des prix.

#### **4. Justification des taux pour les services professionnels**

D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposent parfois des tarifs pour une ou plusieurs catégories de personnel au moment de déposer une soumission, qu'ils refusent de respecter par la suite, parce que ces tarifs ne leur permettent pas de recouvrer leurs propres coûts ou de réaliser un profit. Lors de l'évaluation des taux proposés pour les services professionnels, le Canada peut, sans toutefois y être obligé, demander une justification des prix pour les taux proposés (soit pour l'ensemble des catégories de personnel ou pour certaines en particulier). Si le Canada demande une justification des prix, il demandera



à tous les soumissionnaires dont la proposition est recevable de proposer un taux qui est au moins 10 % inférieur au taux médian proposé dans l'ensemble des soumissions recevables pour la ou les catégories de personnel pertinentes. Lorsque le Canada demande une justification des prix, les éléments suivants doivent être présentés :

- (a) une facture (et le numéro de série du contrat connexe) démontrant que le soumissionnaire a récemment fourni et facturé des services semblables à ceux qui seraient fournis par cette catégorie de personnel à un autre client (qui a un lien de dépendance avec le soumissionnaire), et qui démontrent que ces services, rendus dans la région de la capitale nationale pour une durée d'au moins trois mois dans la période de douze (12) mois précédant la date d'établissement de la demande de soumissions, ont été facturés à un taux quotidien égal ou inférieur à celui proposé au Canada;
- (b) relativement à la facture mentionnée au point i), un contrat signé ou une lettre de recommandation signée par le client du soumissionnaire qui comprend au moins 70 % des tâches figurant dans l'énoncé des travaux du présent document pour la catégorie de personnel faisant l'objet d'un examen en raison d'un taux déraisonnablement bas;
- (c) pour chaque contrat cité en référence, le curriculum vitæ de la ressource ayant rendu les services dans le cadre du contrat, qui démontre que la ressource répondrait aux critères obligatoires de la catégorie de personnel et obtiendrait, le cas échéant, la note de passage requise pour les critères cotés de la catégorie de personnel;
- (d) le nom, le numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse électronique du client facturé pour chaque ressource, afin que le Canada puisse vérifier tout fait présenté relativement à la ou aux catégories de personnel touchées.

Lorsque le Canada demande une justification des taux proposés pour une catégorie de personnel particulière, il incombe entièrement au soumissionnaire de présenter les renseignements (décrits ci-dessus ou demandés par le Canada) qui permettront au Canada de déterminer s'il peut compter en toute confiance sur la capacité du soumissionnaire à offrir les services requis aux taux indiqués. Lorsque le Canada détermine que l'information fournie par le soumissionnaire ne justifie pas des taux déraisonnablement bas, la proposition sera jugée non recevable et sera rejetée d'emblée. Seuls les taux journaliers fermes proposés dans les soumissions recevables sur le plan technique seront pris en compte.

## 5. Évaluation financière (frais des installations et frais de transition)

L'évaluation financière (frais des installations et frais de transition) sera effectuée en calculant la cote financière finale (frais des installations et frais de transition) à l'aide des tableaux des prix remplis par les soumissionnaires à la pièce jointe 3.1 – Tableaux des prix.

**ÉTAPE 1** – Le prix total de la soumission proposé par le soumissionnaire (frais des installations et frais de transition) sera déterminé pour chaque soumissionnaire à l'aide des tableaux des prix remplis par les soumissionnaires :

- i. Le prix total de la soumission pour les frais des installations est la somme de tous les coûts selon la cellule (Z11) de l'onglet intitulé « Partie B – FRAIS DE BASE DES INSTALLATIONS » de la pièce jointe 3.1 – Tableaux des prix.
- ii. Le prix total de la soumission pour les frais de transition est la somme de tous les coûts selon la cellule (G13) de l'onglet intitulé « Partie C – FRAIS DE TRANSITION » de la pièce jointe 3.1 – Tableaux des prix.

Prix total de la soumission proposé par le soumissionnaire (frais des installations et frais de transition) = i + ii



**ÉTAPE 2 – Note financière finale (frais des installations et frais de transition) :** La note financière finale (frais des installations et frais de transition) sera calculée en appliquant le prix total de soumission proposé par chaque soumissionnaire (frais des installations et frais de transition) à la formule suivante :

$$\left( \frac{\text{Prix total de la soumission le plus bas proposé (frais des installations et frais de transition)}}{\text{Prix total de la soumission proposé par le soumissionnaire (frais des installations et frais de transition)}} \right) \text{ multiplié par } 5$$

La note financière finale maximale (frais des installations et frais de transition) est de 5.

## 6. Méthode de sélection

Si les tableaux de prix fournis aux soumissionnaires comprennent une formule, le Canada peut entrer les prix du formulaire fourni par les soumissionnaires dans un nouveau formulaire, si le Canada estime que la formule ne fonctionne plus correctement selon la version fournie par le soumissionnaire.

Pour être jugée recevable, une soumission doit répondre aux critères suivants :

- i. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- ii. respecter tous les critères d'évaluation technique ministériels obligatoires;
- iii. obtenir le minimum requis de 70 points au total attribués pour les critères techniques cotés.

Les soumissions ne répondant pas aux exigences i), ii) ou iii) ci-dessus seront déclarées irrecevables.

La soumission recevable obtenant la note totale la plus haute sera recommandée pour l'attribution d'un contrat. La note totale du soumissionnaire sera déterminée comme suit :

$$\text{Note totale du soumissionnaire} = \text{note technique finale} + \text{note financière finale (frais de base des ressources)} + \text{note financière finale (frais des installations et de transition)}.$$

La soumission recevable ayant obtenu la note technique finale la plus élevée ou celle ayant obtenu la note financière finale la plus basse ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Dans le cas où plus d'une soumission recevable obtiendrait le ratio combiné pour le mérite technique et le prix le plus élevé, on recommandera que le contrat soit attribué à la soumission recevable ayant obtenu la note totale la plus élevée pour les critères techniques cotés selon la pièce jointe 4.1. De plus, dans le cas où les deux soumissions ont la même note pour les critères techniques cotés, la soumission recevable dont le prix évalué est le plus bas sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.

Les soumissionnaires devraient prendre note que toutes les attributions de contrats sont soumises au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend une exigence relative à l'approbation du financement de tout contrat proposé. Même si un soumissionnaire a été recommandé pour l'attribution d'un contrat, un contrat sera attribué uniquement si l'approbation interne est obtenue conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas obtenue, aucun contrat ne sera attribué.



## PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Pour qu'un marché leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées ne sont pas remplies et fournies conformément aux paragraphes ci-dessous.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par les soumissionnaires pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un marché) et après l'attribution du marché. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires respectent les exigences en matière d'attestations avant l'attribution d'un marché. La soumission sera déclarée irrecevable si l'on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter les attestations ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

### Attestations préalables à l'attribution du marché.

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie comme demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée irrecevable.

### Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - attestation

- (a) En vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (le Programme), certains fournisseurs soumissionnant pour des contrats du gouvernement fédéral d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (y compris toutes les taxes applicables) doivent s'engager officiellement à mettre en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est assujéti au Programme, il doit fournir la preuve de son engagement avant l'attribution du contrat.
- (b) Les fournisseurs qui ont été déclarés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) n'ont plus le droit d'obtenir de contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le *Règlement sur les marchés de l'État* pour les demandes de soumissions. Les fournisseurs peuvent être déclarés entrepreneurs inadmissibles soit parce que RHDC a constaté leur non-conformité ou parce qu'ils se sont retirés volontairement du Programme pour une raison autre que la réduction de leur effectif à moins de 100 employés. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible sera déclarée non recevable.
- (c) Si le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées aux sous-alinéas (d)(i) ou (ii) ci-dessous, ou qu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au Programme, il doit envoyer par télécopieur (819-953-8768) une copie signée du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement à mettre en œuvre l'Équité en matière d'emploi, à la Direction générale du travail de RHDC.
- (d) On demande que chaque soumissionnaire indique dans sa soumission soit qu'il :
  - (i) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel au Canada;
  - (ii) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, L.C. 1995, ch. 44;
  - (iii) est assujéti aux exigences du Programme, puisqu'il compte un effectif de 100 employés permanents ou plus à plein temps ou à temps partiel au Canada, mais qu'il n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDC (puisque'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de 200 000 \$ ou plus). Dans ce cas, une attestation d'engagement dûment signée est exigée;
  - (iv) est assujéti au Programme et possède un numéro d'attestation valide (c.-à-d. qu'il n'a pas été déclaré entrepreneur non admissible par RHDC).



- (e) Des renseignements supplémentaires sur le Programme se trouvent sur le site Web de RHDCC, à l'adresse suivante : [http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/egalite/equite\\_emploi/index.shtml](http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/egalite/equite_emploi/index.shtml).

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de présentation des soumissions pour fournir les renseignements relatifs à leur statut conformément à ce programme. Dans le cas d'une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise.

### 5.3 Attestation pour ancien fonctionnaire

- (a) Les marchés attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.
- (b) Aux fins de la présente clause :
- (i) « **ancien fonctionnaire** » désigne un ancien employé 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 de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :
- (A) un individu;
- (B) un individu qui s'est incorporé;
- (C) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- (D) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.
- (i) « **Période du paiement forfaitaire** » signifie la période, mesurée en semaines de salaire, à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes de réduction des effectifs de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.
- (ii) « **pension** » signifie, dans le contexte de la formule de réduction des honoraires, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la *Loi sur la pension dans la fonction publique* (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et 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. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, L.R., 1985, ch. C-17, à la *Loi sur la continuation de la pension des services de défense*, 1970, ch. D-3, à la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*, 1970, ch. R-10, et à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, L.R., 1985, ch. R-11, à la *Loi sur les allocations de retraite des parlementaires* L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, L.R., 1985, ch. C-8.
- (c) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension comme défini ci-haut, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :
- (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (ii) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.
- (d) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux dispositions d'un programme de réduction des effectifs, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :



- (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
  - (ii) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
  - (iii) la date de la cessation d'emploi dans la fonction publique;
  - (iv) le montant du paiement forfaitaire;
  - (v) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
  - (vi) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
  - (vii) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.
- (e) Pour tous les marchés attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.
- (f) En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que l'information qu'il fournit pour répondre aux exigences décrites ci-dessus est exacte et complète.

***Remarque à l'intention des soumissionnaires : On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de présentation des soumissions pour fournir les renseignements demandés par cette clause.***





## **PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES**

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

- (a) Avant l'attribution d'un contrat, le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable comme il est indiqué à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- (b) Le Canada ne retardera l'attribution d'aucun marché pour permettre à un soumissionnaire d'obtenir l'attestation exigée.
- (c) Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC - Instructions pour les soumissionnaires » sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels. (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html>)
- (d) Si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la sécurité.

### **6.2 Capacité financière**

- (a) Clause A9033T du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (2011-05-16) Capacité financière; à la différence que le paragraphe 3 est supprimé et est remplacé par : « Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, chaque niveau de la société mère, y compris la société mère elle-même, devra fournir l'information financière demandée en 1a) à f). L'information financière fournie par une société mère ne dégage pas pour autant le soumissionnaire de l'obligation de présenter ses propres renseignements financiers; toutefois, si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise et que, dans le cours normal des affaires, les renseignements financiers de la filiale ne sont pas générés de façon distincte, les renseignements financiers de la société mère doivent être fournis. Si le Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière nécessaire, mais que la société mère la possède, ou si le Canada ne peut évaluer la capacité financière du soumissionnaire puisqu'elle fait partie intégrante de celle de la société mère, le Canada peut, à sa seule discrétion, attribuer le contrat au soumissionnaire sous réserve que la société mère fournisse une garantie au Canada ».
- (b) Dans le cas d'une coentreprise, toutes les entreprises membres doivent satisfaire aux exigences financières.



## PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

### 7.1 Exigence

- (a) \_\_\_\_\_ (« l'entrepreneur ») consent à fournir au client les services décrits dans le contrat, y compris dans l'Énoncé des travaux, conformément au contrat et aux prix énoncés dans le contrat. Cela comprend la prestation de services professionnels, sur demande par le Canada à au moins un emplacement précisé par le Canada, à l'exception des lieux soumis aux ententes sur la revendication territoriale globale.
- (b) **Ministère** : En vertu du contrat, le « ministère » est \_\_\_\_\_.
- (c) **Réorganisation du ministère** : Le changement de dénomination sociale, la réorganisation, le réaménagement ou la restructuration d'un ministère n'auront aucune incidence sur les obligations de l'entrepreneur (ni ne donneront lieu au paiement d'honoraires supplémentaires). La réorganisation, le réaménagement ou la restructuration du ministère s'entendent aussi de sa privatisation, de sa fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est semblable à celle du ministère d'origine. Peu importe le type de restructuration, le Canada peut désigner un autre ministère ou un autre organisme gouvernemental comme autorité contractante ou responsable technique, conformément aux nouveaux rôles et aux nouvelles responsabilités découlant de la restructuration.
- (d) **Définitions** : Les termes et expressions définis dans les conditions générales et dans les conditions générales supplémentaires et employés dans ce contrat ont le sens qui leur est attribué dans les conditions générales ou dans les conditions générales supplémentaires. L'expression « utilisateur désigné » dans l'arrangement en matière d'approvisionnement fait référence au client. De plus, « produit livrable » ou « produits livrables » comprend toute la documentation décrite dans le présent contrat. Une référence à un « bureau local » de l'entrepreneur signifie un bureau ayant au moins un employé à temps plein qui n'est pas une ressource partagée qui y travaille.

### 7.2 Autorisation de tâches (AT)

- (a) **Objet de l'autorisation de tâches** : Les services à fournir sur demande dans le cadre de ce contrat seront commandés par le Canada au moyen de l'Appendice D à l'Annexe A – Formulaire d'acceptation et d'autorisation de tâches (« Formulaire d'AT »).
- (b) **Processus d'AT** : Les processus relatifs à l'établissement, aux réponses, à l'évaluation et à l'approbation des AT sont décrits à l'Appendice C de l'Annexe A.
- (c) **Autorisation relative à l'émission des AT** : Toute AT vont être émise par l'autorité contractante.
- (d) **Frais pour travaux liés à une AT** : L'entrepreneur ne doit pas facturer au Canada les coûts excédant le prix établi dans l'AT à moins que le Canada n'ait apporté une modification à l'AT autorisant les dépenses supplémentaires. Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements, modifications ou interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.
- (e) **Propositions de prix des AT** : L'entrepreneur doit présenter une proposition de prix recevable en réponse à chaque formulaire d'AT que le Canada lui adresse. En plus des autres droits du Canada de résilier le contrat, le Canada peut immédiatement, et sans autre préavis, résilier le contrat pour défaut si, pendant la période du contrat, l'entrepreneur n'a pas, à au moins trois reprises, fourni de réponse ou de propositions de prix recevables après avoir reçu un formulaire d'AT. Une proposition de prix recevable doit être soumise dans le délai indiqué dans le formulaire d'AT et respecter toutes les exigences de l'AT émise, y compris préciser le nombre de ressources qui respectent les exigences minimales en matière d'expérience et d'autres exigences des catégories de personnel indiquées dans l'AT, et les prix ne doivent pas dépasser les taux de l'Annexe B.



- (f) **Regroupement d'AT pour des raisons administratives** : Pour des raisons administratives, le contrat peut être modifié de temps en temps afin de refléter l'ensemble des AT émises et approuvées par le Canada à ce jour et de documenter le travail effectué dans le cadre de ces AT.
- (g) **Rapports d'AT** : L'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante un rapport trimestriel sur les AT indiquant toutes les AT qui ont été attribuées au cours du trimestre et leur valeur en dollars.
- (h) **Période des services** : Aucune AT ne peut être émise après la date d'expiration du contrat.

### 7.3 Standard Clauses and Conditions

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre, sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<http://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

### 7.4 Clauses et conditions uniformisées

#### (a) Conditions générales :

- (i) 2035 (2022-12-01), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au marché et en font partie intégrante.

En ce qui concerne l'article 01, Interprétation, des conditions générales 2035 est ajoutée comme suit :

Les « **heures de travail réelles** » désignent le temps consacré à l'exécution active du travail, déduction faite de toute période de passivité, comme les périodes de retenue ou de mise en disponibilité, les périodes passées à attendre une information ou l'attribution d'une tâche ou encore toute autre période de passivité semblable à celles décrites ci dessus.

En ce qui concerne l'article 06, Contrats de sous-traitance, des conditions générales 2035 est supprimée et remplacée comme suit :

1. À l'exception de ce qui est prévu au paragraphe 2, l'entrepreneur doit obtenir le consentement écrit de l'autorité contractante avant de sous-traiter ou de permettre la sous-traitance de toute partie des travaux. Un contrat de sous-traitance comprend un contrat conclu par un sous-traitant à tout échelon en vue d'exécuter toute partie des travaux.
2. L'entrepreneur n'est pas obligé d'obtenir un consentement pour des contrats de sous-traitance expressément autorisés dans le contrat. L'entrepreneur peut également, sans le consentement de l'autorité contractante :
  - (a) acheter des produits courants en vente libre dans le commerce, ainsi que des articles et des matériaux produits par des fabricants dans le cours normal de leurs affaires;
  - (b) permettre à ses sous-traitants à tout échelon d'effectuer des achats ou de sous-traiter comme le prévoient l'alinéa (a).
3. Pour tout autre contrat de sous-traitance qui n'est pas visé à l'alinéa 2.a), l'entrepreneur doit s'assurer, sauf avec le consentement écrit de l'autorité contractante, que le sous-traitant soit lié par des conditions qui sont compatibles avec celles du contrat et qui, de l'avis de l'autorité contractante, ne sont pas moins avantageuses pour le Canada que les conditions du contrat.



Cela exclut les exigences du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi qui ne s'appliquent qu'à l'entrepreneur.

4. Dans tout contrat de sous-traitance autre qu'un sous-contrat mentionné au paragraphe 2.(a), l'entrepreneur doit informer l'autorité contractante si, pendant l'exécution d'une partie des travaux, un sous-traitant exécute également des travaux dans le cadre d'autres contrats ou sous-traitances avec Canada.

Le consentement donné à la conclusion d'un contrat de sous-traitance ne libère pas l'entrepreneur de ses obligations aux termes du contrat et n'a pas pour effet d'engager la responsabilité du Canada envers un sous-traitant. L'entrepreneur demeure entièrement responsable des affaires ou choses faites ou fournies par tout sous-traitant en vertu du contrat ainsi que de la rémunération des sous-traitants pour toute partie des travaux qu'ils effectuent.

En ce qui concerne l'article 30, Résiliation pour raisons de commodité, des conditions générales 2035, la sous-section 04 est supprimée et remplacée par les sous-sections 04, 05 et 06 :

4. Les sommes auxquelles l'entrepreneur a droit selon le présent article et les sommes versées ou dues à l'entrepreneur ne doivent pas dépasser, au total, le prix contractuel.
5. Si l'autorité contractante résilie le contrat en totalité et que les articles de l'accord comprennent une garantie des travaux minimums, le montant total à verser à l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser le plus élevé des deux montants suivants :
  - (a) le montant total auquel a droit l'entrepreneur selon le présent article, en plus des montants qui lui ont été versés, des montants qui lui seront dus en plus des montants qui devront lui être payés en vertu de la garantie des travaux minimums, ou les montants qui lui sont dus à la date de la résiliation;
  - (b) le montant payable selon la garantie des travaux minimums, moins les montants qui ont été versés, qui sont dus ou qui seront dus à l'entrepreneur à la date de la résiliation.
6. Sauf dans la mesure prévue au présent article, l'entrepreneur n'aura aucun recours, notamment en ce qui concerne les dommages-intérêts, la compensation, la perte de profit et l'indemnité découlant de tout avis de résiliation donné par le Canada en vertu du présent article. L'entrepreneur convient de rembourser immédiatement au Canada toute partie de tout paiement anticipé non liquidé à la date de la résiliation.

**(b) Conditions générales supplémentaires :**

Les conditions générales supplémentaires suivantes :

- (i) Le document 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;  
4008, Conditions générales supplémentaires – Renseignements personnels;



## 7.5 Exigences relatives à la sécurité

### EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR ENTREPRENEUR CANADIEN: DOSSIER TPSGC NoP2P-166971

1. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une cote de sécurité d'installation valable au niveau SECRET, délivrée par le Programme de sécurité des contrats (PSC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens CLASSIFIÉS/PROTÉGÉS, ou à des établissements dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de sécurité du personnel valable au niveau SECRET, ou FIABILITÉ, tel que requis, délivrée ou approuvée par le PSC, TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS emporter de renseignements ou de biens CLASSIFIÉS/PROTÉGÉS hors des établissements visés; et l'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC, TPSGC.
5. L'entrepreneur doit respecter les dispositions :
  - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe \_\_\_C\_\_\_;
  - b) du *Manuel de la sécurité des contrats* (dernière édition).

VEUILLEZ NOTER : Il y a des niveaux multiples de contrôle de sécurité du personnel associé avec ce dossier. Dans ce cas, un Guide de Classification de sécurité doit être ajouté à la LVERS afin de clarifier ces contrôles de sécurité. Le Guide de Classification de sécurité est habituellement généré par l'autorité de projet et/ou l'autorité de sécurité de l'organisation.

## 7.6 Exigences en matière de langues officielles

L'entrepreneur doit fournir tous les services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix, tant pour les services du centre de services aux utilisateurs finaux que pour les services d'assistance aux entreprises. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en français et en anglais, en tout temps.

## 7.7 Durée du contrat

**Durée du contrat:** La « durée du contrat » est la période pendant laquelle l'entrepreneur doit effectuer les travaux et englobe:

- (a) La « **période du contrat** », qui débute à la date d'attribution du contrat et se termine trois années plus tard.
- (b) **Option de période**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat en quatre période d'option d'un an chacune dans les mêmes conditions. L'entrepreneur convient que, pendant la période du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées dans la base de paiement.



## 7.8 Responsables

### (a) Autorité contractante

L'autorité contractante pour le marché est :

Nom : Julie Bampton  
 Titre : Gestionnaire d'approvisionnement  
 Services partagés Canada  
 Direction : Approvisionnement en TI pour ;'entreprise (ATIE)  
 Adresse : 99 Metcalfe, Ottawa (Ontario)  
 Téléphone : 613-790-5915

Adresse électronique : julie.bampton@ssc-spc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et doit autoriser toute modification par écrit. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou de travaux qui n'y sont pas prévus par suite de demandes ou d'instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

### (b) Responsable technique

Le responsable technique pour le marché est :

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** On fera connaître le nom du responsable technique à la date d'attribution du marché .

Nom : \_\_\_\_\_  
 Titre : \_\_\_\_\_  
 Organisation : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Téléphone : \_\_\_\_\_  
 Télécopieur : \_\_\_\_\_  
 Courriel : \_\_\_\_\_

Le responsable technique représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés aux termes du contrat. Il est chargé de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus au contrat. On peut discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à la portée des travaux. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### (c) Représentant de l'entrepreneur

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** Le nom du représentant de l'entrepreneur et les coordonnées de celui-ci seront divulgués au moment de l'attribution du contrat.

## 7.9 Paiement

### (a) Base de paiement

**Services professionnels fournis dans le cadre d'une AT avec un prix maximum :** Pour les services professionnels exigés par le Canada, en conformité avec une AT approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur, de façon rétroactive, jusqu'à concurrence du prix maximum pour l'AT, pour les heures réellement travaillées ainsi que pour tout produit livrable issu de ce travail, conformément aux tarifs journaliers fermes tout compris établis à l'Annexe K, Base de paiement,



TPS ou TVH en sus. Les jours partiels seront calculés au prorata en se fondant sur les heures réelles travaillées, selon une journée de travail de 7,5 heures.

**Coût estimatif :** \_\_\_\_\_

**Frais pré autorisés de déplacement et de subsistance :** Le Canada remboursera l'entrepreneur pour les frais pré autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux à l'extérieur de la région de la capitale nationale, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit ni les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisés aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le responsable technique et l'autorité contractante. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification de la part du Canada. L'entrepreneur ne pourra pas facturer le temps de déplacement aux taux quotidiens établis dans le contrat.

**Attribution concurrentielle :** L'entrepreneur reconnaît que le présent contrat a été attribué à l'issue d'un processus concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires ne seront versés à l'entrepreneur pour les erreurs, les oublis, les idées fausses ou les mauvaises estimations dans sa soumission.

**Taux pour les services professionnels :** D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposeront parfois dans leur soumission des taux pour une ou plusieurs catégories de ressources qu'ils refuseront plus tard de respecter, en affirmant que ces taux ne leur permettent pas de recouvrer leurs frais ou de rentabiliser leurs activités, ce qui annule les avantages que le Canada aurait pu retirer de ce contrat. Si l'entrepreneur ne répond pas ou refuse de présenter une personne possédant les compétences décrites dans le contrat dans le délai prévu au contrat (ou qu'il propose plutôt de présenter quelqu'un d'une autre catégorie, à un taux différent), même si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie, le Canada peut imposer des sanctions. Ces mesures peuvent comprendre une évaluation de laquelle peut découler l'imposition à l'entrepreneur de conditions qu'il devra respecter pour continuer à faire affaire avec le Canada ou une radiation complète de l'entrepreneur l'empêchant de soumissionner à l'avenir.

**Objet des estimations :** Toutes les estimations reproduites dans ce contrat le sont uniquement pour répondre aux besoins administratifs du Canada et ne constituent pas des engagements de sa part pour ce qui est de l'acquisition de ces biens ou de ces services selon les nombres indiqués. Les engagements relatifs à l'acquisition d'une quantité ou d'une valeur précise de biens ou de services sont décrits ailleurs dans le contrat.

**On-Call :** Services de garde doivent être effectués uniquement sur autorisation écrite de l'autorité technique ou un délégué. L'entrepreneur sera payé pour les heures réelles de la période de garde au taux de 1/10 ferme le taux horaire, conformément à l'annexe B-modalités de paiement pour les catégories de ressources associé à la personne qui est de garde. Si une ressource de garde est rappelée pour effectuer des travaux par le responsable technique ou son délégué, les entrepreneurs seront versés pour les heures effectivement travaillées au taux journalier applicable tel que spécifié dans le contrat.

Frais mensuels d'installation avec prix garanti indiqués à l'annexe B : Pour les services d'installations demandés par le Canada, conformément à une autorisation de tâches approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur le prix ferme basé sur le prix indiqué à l'annexe B, TPS/TVH en sus.

Les installations mensuelles comprennent les emplacements suivants : Déterminé par le fournisseur lors de l'attribution du contrat : \_\_\_\_\_



**Services professionnels passage a fourni une autorisation spéciale avec prix ferme figurant à l'annexe B:** pour services professionnels demandées par le Canada, conformément à une autorisation de travail agréé, que Canada paiera à l'entrepreneur le prix ferme basé sur le prix figurant dans l'annexe B, TPS/TVH en sus.

Coût estimatif : \_\_\_\_\_

**taxes comprises :**

Coût estimatif : \_\_\_\_\_

Service Credits : Reference Appendix I to Annex A - APPENDICE E – DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICE

#### **Calcul des crédits de service**

Pour chaque non-respect de niveau de service, le fournisseur de services accordera à SPC un crédit de niveau de service calculé de la façon suivante :

Crédit de niveau de service = **A × B**

Dans l'équation :

**A =** Taux alloué pour le niveau de service essentiel applicable.

**B =** Montant à risque.

#### **(v) Récupération des crédits de niveau de service**

Si, au cours de la période de trois (3) mois suivant immédiatement le mois au cours duquel un non-respect du niveau de service est survenu relativement à un niveau de service essentiel, un rendement égal ou supérieur au niveau de service applicable au cours de chacun de ces trois (3) mois est enregistré, le fournisseur de services recevra les fonds correspondant au montant du crédit de niveau de service résultant du non-respect de ce niveau de service au cours des trois mois précédent.

#### **7.10 Limitation des dépenses**

- (i) La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches approuvées, y compris toute révision, ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_ \$. Les droits de douane sont inclus, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.
- (ii) Aucune majoration de la responsabilité globale du Canada ne sera autorisée ni versée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation n'ait été approuvée par écrit par l'autorité contractante.
- (iii) L'entrepreneur doit informer par écrit l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
  - (A) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
  - (B) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
  - (C) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux exigés par les AT autorisées et leurs révisions,





selon la première de ces conditions à se présenter.

- (iv) Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

### **7.11 Vérification du temps**

Le Canada pourra vérifier le temps imputé et l'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur, avant ou après le versement du paiement à ce dernier. Si la vérification est effectuée après le paiement, l'entrepreneur devra rembourser, à la demande du Canada, tout paiement en trop.

### **7.12 Instructions relatives à la facturation**

- a) L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'information exigée dans les conditions générales.
- b) La facture de l'entrepreneur doit inclure un article pour chaque sous-alinéa des clauses de la Base de paiement.
- c) En présentant des factures, l'entrepreneur atteste que les produits et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement de ce contrat, y compris des frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- d) L'entrepreneur doit fournir au responsable technique la version originale de chaque facture, avec copie à l'autorité contractante.

Chaque facture doit être appuyée par :

- une copie des feuilles de temps à l'appui du temps réclamé – L'entrepreneur doit soumettre des feuilles de temps pour chaque ressource indiquant les jours et les heures travaillées chaque jour pour appuyer les frais réclamés dans la facture.
- une copie du document de mainlevée et de tout autre document spécifié dans le contrat ;
- une copie des factures, des reçus, des pièces justificatives pour toutes les dépenses directes
- une copie du rapport d'étape mensuel.

Soumission de factures via le portail P2P : Le contractant peut soumettre des factures par voie électronique via le portail P2P de SPC conformément à la section intitulée « Soumission de factures » des conditions générales. Les factures ne peuvent pas être soumises tant que tous les travaux identifiés dans la facture ne sont pas terminés. À défaut, le contractant peut demander le consentement de l'autorité contractante pour soumettre des factures en utilisant une autre méthode.

### **7.13**

#### **Attestations**

Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission en réponse à la demande de propositions ou sur un formulaire d'AT est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute attestation de la part de l'entrepreneur ou si l'on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission ou en réponse à l'AT comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement, conformément aux dispositions du contrat en la matière.



#### **7.14 Lois applicables**

Le contrat doit être interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur en Ontario.

#### **7.15 Ordre de priorité des documents**

En cas de divergence entre le libellé des textes énumérés dans la liste qui suit, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste :

- (a) les articles de la convention;
- (b) les conditions générales 2035 (2022-12-01) Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- (c) l'annexe A - Énoncé des travaux;
- (d) l'annexe B, Base de paiement;
- (e) l'annexe C - Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- (g) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_ (inscrire la date de la soumission).

#### **7.16 Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)**

- (a) Guide des CCUA, clause A2001C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

#### **7.17 Exigences en matière d'assurance**

- a) Il incombe à l'entrepreneur de décider si une couverture d'assurance est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour assurer le respect de toute loi applicable. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à ses propres frais et pour son propre bénéfice et protection. Il ne libère pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat et ne le réduit pas.

#### **7.18 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information et de la technologie de l'information**

- (a) Cet article s'applique malgré toute autre clause du marché et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Toute mention dans cet article de dommages causés par l'entrepreneur comprend les dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, et ses représentants et leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou sur un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du marché, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du marché préétablissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.



**(b) Responsabilité de la première partie**

- (i) L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du marché par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
  - (D) toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
  - (E) toute blessure physique, y compris la mort.
- (ii) L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages directs aux biens personnels matériels ou tangibles qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
- (iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité dans le cadre du marché. Chaque partie est également responsable de tous les dommages indirects, particuliers et consécutifs pour toute communication non autorisée de secrets de fabrication (ou des secrets de fabrication d'un tiers fournis par une partie à une autre dans le cadre de ce marché) ayant trait à la technologie de l'information.
- (iv) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cette clause ne s'applique pas aux charges ou aux réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées au point (i) (A) ci-dessus.
- (v) L'entrepreneur est aussi responsable de tous les autres dommages directs subis par le Canada qui ont été causés par l'entrepreneur en lien quelconque avec le marché, y compris :
  - (A) tout manquement aux obligations en matière de garantie dans le cadre du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
  - (B) tout autre dommage direct, y compris tous les frais directs identifiables afférents au Canada pour faire appel à une autre partie dans le cadre des travaux si le contrat est résilié en totalité ou en partie pour non-exécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global correspondant à la plus élevée des deux valeurs suivantes pour l'application de ce sous-alinéa : 75 % du coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services dans le cadre du présent instrument), ou 1 000 000 \$.

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes du sous-alinéa (v) ne dépassera le coût total estimatif (comme défini plus haut) du marché ou 1 000 000 \$, le montant le plus élevé étant retenu.
- (vi) Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.

**(c) Réclamations de tiers**

- (i) Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au marché, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule



partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causés au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.

- (ii) Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, ce dernier doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré le sous-alinéa (i), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par cet article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle; de blessures physiques à un tiers, y compris la mort; des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou toute réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- (iii) Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe (c).

#### **7.19 Services professionnels – Généralités**

- a) L'entrepreneur doit fournir sur demande des services professionnels, conformément au présent contrat. Lorsqu'un individu précis est nommé dans le contrat ou dans un formulaire d'AT pour effectuer un travail, l'entrepreneur devra s'assurer que cette personne est disponible pour effectuer le travail dans les 10 jours ouvrables (ou dans un autre délai indiqué) suivant la date d'attribution du contrat ou de l'AT (le premier document dans lequel cette personne est nommée pour se présenter au lieu de travail ayant préséance). Si cette personne précise n'est pas disponible pour réaliser le travail, le Canada peut décider soit (i) d'exercer ses droits et recours en vertu du contrat ou de la loi (incluant l'annulation du contrat pour défaut), soit (ii) d'exiger que l'entrepreneur propose un remplaçant pour cet individu particulier selon la clause intitulée « Remplacement d'individus spécifiques » dans les conditions générales 2035. Cette obligation s'applique même si le Canada a apporté des modifications au matériel, au logiciel ou à tout autre aspect de l'environnement opérationnel du client. Pour toute catégorie de personnel donnée, le remplaçant sera évalué par le responsable technique, et la note obtenue devra être égale ou supérieure à (a) la note obtenue pour la ressource d'origine si une seule ressource avait été évaluée, ou (b) la note moyenne de toutes les ressources si plusieurs ressources avaient été évaluées.
- b) Si la ressource effectuant les travaux dans le cadre du contrat doit être remplacée (d'une manière conforme aux exigences de la section sur les Conditions générales intitulée « Remplacement d'individus spécifiques »), l'entrepreneur doit fournir un remplaçant dans un délai de 10 jours ouvrables après le départ de la ressource existante (ou, lorsque le Canada a demandé le remplacement, dans un délai de 15 jours ouvrables suivant l'avis du Canada en la matière).
- c) Toutes les ressources fournies par l'entrepreneur doivent posséder les compétences mentionnées dans le marché (y compris celles liées à l'expérience, à la désignation professionnelle, à l'éducation, et les exigences linguistiques) et doivent être en mesure de fournir les services requis quelque soit la date de livraison mentionnée dans le marché. La ressource doit être approuvée par le Canada avant le remplacement sur le lieu de travail.
- d) L'entrepreneur doit surveiller ses employés afin d'assurer un rendement satisfaisant et afin que le progrès des travaux soit maintenu à la satisfaction du Canada. Un représentant de l'entrepreneur rencontrera régulièrement le responsable technique (d'après les indications du Canada) pour discuter du rendement de ses ressources et résoudre les problèmes en cours.
- e) Si l'entrepreneur ne satisfait pas à l'une ou l'autre de ses obligations prévues dans cet article ou ne réussit pas à remettre les biens livrables ou à terminer à temps une tâche décrite dans le contrat, le Canada, en plus de tous ses autres droits ou recours dont il dispose en vertu de ce contrat ou de la loi, peut informer



l'entrepreneur de ce manquement. Dans ce cas, l'entrepreneur doit, au cours des dix (10) jours ouvrables suivants, soumettre au responsable technique un plan écrit dans lequel il détaille les mesures qu'il prévoit prendre pour corriger la situation. L'entrepreneur doit, à ses frais, préparer et mettre en œuvre le plan.

#### 7.20 Préservation des supports électroniques

(a) L'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux, en vue de détecter des virus électroniques et d'autres codes visant à causer des défauts, avant de s'en servir sur l'équipement du Canada. Il devra informer aussitôt le Canada si un support électronique utilisé dans le cadre des travaux renferme des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.

(b) Si des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou avant d'être livrés au Canada conformément au marché, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit les remplacer immédiatement, à ses frais.

#### 7.21 Déclarations et garanties

Dans sa soumission, l'entrepreneur a fait des déclarations à propos de l'expérience et de l'expertise des ressources qu'il propose, ce qui a donné lieu à l'attribution du contrat et à l'émission d'AT. L'entrepreneur déclare et certifie que toutes ces attestations sont véridiques et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces attestations pour lui attribuer ce contrat et lui assigner des travaux par l'intermédiaire des AT. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a, et qu'il aura pendant la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément aux tâches décrites dans le contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

#### 7.22 Accessibilité

L'entrepreneur doit fournir tous les services de soutien aux utilisateurs d'une manière accessible et adaptée aux personnes handicapées, tant pour les services du centre de services aux utilisateurs finaux que pour les services d'entreprise. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux, quelles que soient les capacités, en tout temps.

#### 7.23 Public disclosure of Greenhouse Gas emissions inventory

Within (\_180\_) calendar days of contract award, the Contractor must demonstrate that they have established or are working towards establishing science-based Greenhouse Gas (GHG) emissions reduction targets through one of the following options:

1. Participation in Canada's Net-Zero Challenge or (\_equivalent initiative (e.g., Science Based Targets Initiative or Race to Zero)), demonstrated through provision of a letter of participation; OR
2. A company-specific strategy which must include all of the following:
  - a. **Obtain verification of GHG emissions inventory** and reduction for the previous calendar year by an accredited and independent third party within (\_180\_) calendar days after the end of the calendar year being verified.
    - i. Accredited means recognized by one of the following GHG accreditation bodies: the American National Standards Institute (ANSI), the California Air Resources Board (CARB), the Standards Council of Canada (SCC), the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), or other accreditation bodies recognised by the International Accreditation Forum (IAF).
  - b. **Set emissions reduction targets** for Scope 1 and 2 emissions in accordance with the Paris Agreement.
    - i. Scope 1 emissions are direct emissions from owned or controlled sources (i.e. company facilities and company vehicles).



- ii. Scope 2 emissions are indirect emissions from the generation of purchased energy (i.e. purchased electricity, steam, heating and cooling for own use).
- c. **Document its GHG emissions reduction targets** for Scope 1 and Scope 2 emissions in a corporate strategy document.
- d. **Publicly disclose emissions reduction targets.** This may include publication on its corporate website by the end of the (fiscal year), or inclusion in its Annual Report for the year, for example.
- e. **Publicly disclose its previous calendar year's verified GHG emissions inventory.** This may include publication on its corporate website, or inclusion in its Annual Report for the year (*fiscal year of report required*), for example.

The Contractor must advise the Contracting authority within (\_60\_) calendar days of contract award, which of the two (2) GHG emissions reduction strategies the contractor will adopt for the duration of the Contract including any option periods or extensions. The Contractor must provide (*annually*) updates to the Contracting authority on its progress in achieving its GHG reduction targets. The contractor must notify the Contracting authority if they are no longer participating in an initiative.

#### 7.24 Plan de transition de sortie

À la fin du contrat, le fournisseur de services doit contribuer à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le fournisseur de services collaborera avec le nouveau fournisseur de services afin d'assurer une transition sans heurts et transparente des services. Le fournisseur de services doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les produits livrables contractuels continuent d'être réalisés pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services ou au personnel de SPC.

Si les services sont encore requis à la date d'expiration du contrat, l'entreprise accepte de continuer les services au même taux. Cela sera complété par une modification formelle du contrat autorisée par le pouvoir adjudicateur



**ANNEXE A**

**ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

*Voir le PDF ci-joint – Annexe A - Énoncé des travaux*



**APPENDICE I DE L'ANNEXE A**  
**APPENDICE E – DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICE**

## 1. Objectifs de niveau de service

Les objectifs de niveau de service (ONS) constituent des niveaux de rendement importants des bureaux de service. Les critères de rendement des bureaux de service seront communiqués et examinés conformément à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, Exigences en matière de rapports et à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, Gouvernance. SPC et le fournisseur de services devront collaborer pour prendre des mesures d'amélioration si des critères de rendement des bureaux de service ne respectent pas les cibles d'ONS, et ce, jusqu'à ce que les critères atteignent ou dépassent les cibles d'ONS décrites ci-dessous.

**Tableau 2 : ONS du BSUF et du BSE**

INDEX*	ONS (IRC)	PÉRIODE DE MESURE	CIBLE D'ONS	FORMULE POUR LA PÉRIODE EN QUESTION
2.5	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 70 %	$\frac{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 60 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
2.6	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 80 %	$\frac{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 120 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
2.7	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 300 secondes ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 300 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
3.3	Taux d'abandon d'appels	Mois civil	égal ou inférieur à 7,5 %	$\frac{\text{nombre d'appels abandonnés après 60 secondes dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels qui sont restés dans la file d'attente pendant plus de 60 secondes à partir de leur entrée dans la file d'attente}} \times 100 \%$
4.5	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins*	Mois civil	égal ou supérieur à 70 %	$\frac{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 60 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
4.6	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins*	Mois civil	égal ou supérieur à 80 %	$\frac{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 120 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
4.7	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 300 secondes ou moins*	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 300 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$





INDEX*	ONS (IRC)	PÉRIODE DE MESURE	CIBLE D'ONS	FORMULE POUR LA PÉRIODE EN QUESTION
5.3	Taux d'abandon de clavardages*	Mois civil	égal ou inférieur à 7,5 %	$\frac{\text{nombre de clavardages abandonnés après 60 secondes dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages qui sont restés dans la file d'attente pendant plus de 60 secondes à partir de leur entrée dans la file d'attente}} \times 100 \%$
6.5	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 1 heure ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
6.6	Nombre de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 4 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 98 %	$\frac{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 4 heures ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
7.5	Pourcentage de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 1 heure ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
7.6	Pourcentage de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 4 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 98 %	$\frac{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 4 heures ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
8.1	Durée d'interaction moyenne avec un agent au téléphone	Mois civil	égal ou inférieur à 15 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes d'interactions téléphoniques pour tous les agents}}{\text{nombre total d'appels auxquels on a répondu}}$
9.0	Temps moyen de traitement des appels (incluant le post-traitement)	Mois civil	égal ou inférieur à 18 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes de traitement des appels (interaction + post-traitement)}}{\text{nombre total d'appels auxquels on a répondu}}$
8.3	Durée d'interaction moyenne avec un agent en clavardage	Mois civil	égal ou inférieur à 15 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes d'interactions par clavardage pour tous les agents}}{\text{nombre total de clavardages auxquels on a répondu}}$
9.1	Temps moyen de traitement des clavardages (incluant le post-traitement)	Mois civil	égal ou inférieur à 18 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes de traitement des clavardages (interaction + post-traitement)}}{\text{nombre total de clavardages auxquels on a répondu}}$



<b>INDEX*</b>	<b>ONS (IRC)</b>	<b>PÉRIODE DE MESURE</b>	<b>CIBLE D'ONS</b>	<b>FORMULE POUR LA PÉRIODE EN QUESTION</b>
7.0	Attrition des agents	Mois civil	À déterminer	$\frac{\text{nombre d'agents qui sont partis durant la période}}{\text{nombre moyen d'agents disponibles pendant la période}}$

\* Le BSE n'utilise pas encore le clavardage.



## 2. Accords sur les niveaux de service

Les ANS constituent des niveaux de rendement essentiels des bureaux de service. Si les bureaux de service ne respectent pas les cibles des ANS pour ce qui est des critères de rendement, le fournisseur de services devra prendre des mesures correctives, tel qu'il est indiqué à la section 2.3, Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service. De plus, conformément à la section 2.4, Crédits de service, le fournisseur de services accorde à SPC un crédit de niveau de service lorsque les bureaux de service ne respectent pas les cibles des ANS pour ce qui est des critères de rendement, comme il est décrit ci-dessous.

**Tableau 3 : Accords sur les niveaux de service du BSUF**

CATÉGORIE DE L'ANS	PÉRIODE DE MESURE	TAUX ALLOUÉ POUR L'ANS	CIBLE DE L'ANS
<b>1.0 Sondage sur la satisfaction de la clientèle</b>	<b>Mois civil</b>	<b>30 %</b>	<b>égal ou supérieur à 75 %</b>
CALCUL	$\frac{\text{somme des scores de satisfaction de la clientèle pour toutes les réponses au sondage au cours du mois}}{\text{nombre total de réponses au sondage au cours du mois}} \times 100 \%$		
<b>2.0 Assurance de la qualité</b>	<b>Mois civil</b>	<b>30 %</b>	<b>égal ou supérieur à 80 %</b>
CALCUL	$\frac{\text{somme des scores d'assurance de la qualité pour tous les agents et administrateurs au cours du mois}}{\text{nombre total d'agents et d'administrateurs au cours du mois}} \times 100 \%$		
<b>3.0 Moyenne des heures facturables divisée par les heures cibles pour chaque jour ouvrable du gouvernement fédéral (JOGF) dans le mois</b>	<b>Mois civil</b>	<b>40 %</b>	<b>égal ou supérieur à 95 %</b>
CALCUL	$\frac{\sum_{i=1}^N \text{Heures facturables des agents et administrateurs pour les JOGF}_i}{\text{Nombre cible d'agents et d'administrateurs pour le mois} \times 7,5 \text{ heures}} \times 100\%$ <p style="text-align: center;"><i>N [où N = le nombre de JOGF dans le mois]</i></p> <p>Remarque 1 : SPC fournira des prévisions de ressources indiquant le nombre cible d'agents et d'administrateurs pour les mois à venir sur une base mobile de trois mois. Le nombre cible d'agents et d'administrateurs ne variera pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre. Les deux premiers mois de la prévision à cycle continu sur trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura acheminés au fournisseur de services.</p> <p>Remarque 2 : Aux fins de ce calcul, les heures facturables doivent être limitées aux heures travaillées entre 6 h et 21 h, HE.</p> <p>Remarque 3 : Aux fins de ce calcul, le numérateur ne doit pas dépasser le dénominateur de plus de 105 % pour un JOGF donné.</p>		





**Tableau 4 : Accords sur les niveaux de service du BSE**

CATÉGORIE DE L'ANS	PÉRIODE DE MESURE	TAUX ALLOUÉ POUR L'ANS	CIBLE DE L'ANS
<b>1.0 Assurance de la qualité</b>	<b>Mois civil</b>	<b>40 %</b>	<b>égal ou supérieur à 85 %</b>
CALCUL	$\frac{\text{somme des scores d'assurance de la qualité pour tous les agents et administrateurs au cours du mois}}{\text{nombre total d'agents et d'administrateurs au cours du mois}} \times 100 \%$		
<b>2.0 Moyenne des heures facturables divisée par les heures cibles pour chaque jour ouvrable du gouvernement fédéral (JOGF) dans le mois</b>	<b>Mois civil</b>	<b>40 %</b>	<b>égal ou supérieur à 95 %</b>
	$\frac{\sum_{i=1}^N \frac{\text{Heures facturables des agents et administrateurs pour les JOGF}_i}{\text{Nombre cible d'agents et d'administrateurs pour le mois} \times 7,5 \text{ heures}}}{N} \times 100\%$ <p style="text-align: center;"><i>N [où N = le nombre de JOGF dans le mois]</i></p> <p>Remarque 1 : SPC fournira des prévisions de ressources indiquant le nombre cible d'agents et d'administrateurs pour les mois à venir sur une base mobile de trois mois. Le nombre cible d'agents et d'administrateurs ne variera pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre. Les deux premiers mois de la prévision à cycle continu sur trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura acheminés au fournisseur de services.</p> <p>Remarque 2 : Aux fins de ce calcul, les heures facturables doivent être limitées aux heures travaillées entre 6 h et 21 h, HE.</p> <p>Remarque 3 : Aux fins de ce calcul, le numérateur ne doit pas dépasser le dénominateur de plus de 120 % pour un JOGF donné.</p>		
<b>3. Dotation (après les heures d'ouverture, jours fériés et samedi/dimanche)</b>	<b>Mois civil</b>	<b>20 %</b>	<b>100 %</b>
CALCUL	<p>Remarque 1 : Dans le cadre des prévisions de ressources sur trois mois, SPC fournira une dotation cible minimale pour les jours de semaine après les heures d'ouverture (entre 21 h et 6 h, HE), les jours fériés et les samedis et dimanches.</p> <p>Remarque 2 : Le défaut de maintenir la dotation cible minimale pour une période quelconque du mois civil constitue un manquement au niveau de service.</p>		



### 2.1. Évaluation du rendement par rapport aux ANS

Le fournisseur de services doit de façon continue surveiller et mesurer le rendement par rapport aux cibles des ANS. SPC précisera le format et les données justificatives nécessaires avant le début de la prestation des services, mais le fournisseur de services devra tout de même recueillir toutes les données raisonnablement requises pour que SPC puisse évaluer le rendement par rapport aux cibles de l'ANS applicable. Le fournisseur de services doit immédiatement aviser SPC s'il sait qu'une cible de l'ANS ne pourra être atteinte.

### 2.2. Rapports mensuels

Dans les cinq (5) JOGF suivant la fin de chaque mois, le fournisseur de services doit remettre des rapports en version électronique précisant le niveau de rendement réel qui a été mesuré pour chaque cible de l'ANS au cours du mois précédent. SPC peut demander, sans frais supplémentaires, des extraits des données de base sous-jacentes suffisamment mises en forme pour permettre à SPC de confirmer l'exactitude et l'exhaustivité des rapports mensuels sur les ANS. Tout changement apporté à un rapport exigé par SPC qui entraîne le développement d'outils d'établissement de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils doit être fourni sans frais à SPC.

Dans chaque rapport mensuel, le fournisseur de services doit :

- faire état de tout non-respect des cibles de l'ANS (« manquement au niveau de service »);
- communiquer à SPC tous les crédits de niveaux de services ainsi que tous les crédits de niveaux de services additionnels auxquels SPC a droit;
- communiquer à SPC tous les crédits récupérés;
- fournir une analyse des causes fondamentales et un plan de mesures correctives pour chaque manquement au niveau de service.

Les rapports mensuels, rapports personnalisés, données de base sous-jacentes et autres données ou renseignements fournis conformément à la présente section seront considérés comme étant des renseignements confidentiels de SPC.

### 2.3. Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service

Si le fournisseur de services constate un manquement au niveau de service ou si SPC avise le fournisseur de services d'un tel manquement, le fournisseur de services doit à ses frais :

- procéder à une analyse des causes fondamentales afin de cerner les causes du manquement au niveau de service;
- dans les cinq (5) JOGF suivant le signalement d'un manquement au niveau de service, fournir à SPC un rapport écrit d'analyse des causes fondamentales du manquement au niveau de service qui sera examiné à l'occasion d'une réunion du comité de service prévue à cette fin;
- remettre un plan de mesures correctives à SPC dans les cinq (5) JOGF suivant la présentation du rapport d'analyse des causes fondamentales;
- mettre en œuvre le plan de mesures correctives dans les vingt (20) JOGF suivant la présentation dudit plan;
- fournir des rapports d'étape sur le plan de mesures correctives à l'occasion des réunions de mise au point générale qui ont lieu aux deux semaines.

Le plan de mesures correctives se veut un moyen d'éviter qu'un manquement au niveau de service se reproduise; il doit être présenté à SPC afin de démontrer la capacité du fournisseur de services à respecter le niveau de service en question. Le plan doit au moins contenir :

- les mesures prévues ainsi que les délais dans lesquels elles seront mises en place;
- les solutions de rechange provisoires proposées en attendant la mise en œuvre d'une solution permanente, lorsque ces solutions de rechange n'ont pas déjà été fournies dans le cadre de l'obligation du fournisseur de services de fournir les services;
- les critères démontrant que le problème sous-jacent lié au manquement au niveau de service a été résolu.



## 2.4. Crédits de service

Cette section décrit le mécanisme lié aux crédits de niveau de service. Aux fins de cette section, les services du BSUF et du BSE sont considérés comme des unités de facturation indépendantes et désignés individuellement par le terme « service touché ».

### 2.4.1. Crédits de niveau de service

Si le fournisseur de services ne parvient pas à atteindre ou à dépasser la cible d'une catégorie de l'ANS pour un service touché au cours d'un mois civil, il doit accorder un crédit de niveau de service à SPC, comme il est indiqué dans le présent appendice.

### 2.4.2. Calcul des crédits de niveau de service de base

Pour chaque manquement au niveau de service, le fournisseur de services doit accorder à SPC un crédit de niveau de service de base calculé de la façon suivante :

$$\text{Crédit de niveau de service de base} = \mathbf{A} \times \mathbf{B}$$

Où :

**A** = Taux alloué pour l'ANS applicable à la catégorie de l'ANS du service touché

**B** = Montant à risque (15 % des frais mensuels pour le service touché)

Voici un exemple de calcul d'un crédit de niveau de service :

Supposons que les frais mensuels totaux devant être versés au fournisseur de services pour le service touché pour le mois au cours duquel le manquement au niveau de service est survenu s'élevaient à 1 000 000 \$; que le taux alloué pour l'ANS applicable à la catégorie de l'ANS en question est de 30 %; que le montant à risque est de 150 000 \$ (15 % des frais mensuels de 1 000 000 \$). Le crédit de niveau de service de base dû à SPC pour ce manquement au niveau de service s'élèverait à 45 000 \$ et serait calculé comme suit :

**A** = 30 % (taux alloué pour l'ANS applicable à la catégorie de l'ANS en question du service touché) multiplié par

**B** = 150 000 \$ (montant à risque pour le service touché = [15 % des frais mensuels de 1 000 000 \$]);

Résultat : 45 000 \$

### 2.4.3. Total mensuel

Si plus d'un manquement au niveau de service survient au cours d'un même mois, le total des crédits de niveau de service correspondants (crédits de niveau de service de base et crédits de niveau de service additionnels, s'il y a lieu) doit être versé à SPC (sous réserve de la limite mensuelle décrite à la section 2.4.5 ci-dessous).

### 2.4.4. Crédits de niveau de service additionnels pour les manquements subséquents au niveau de service

Si un manquement au niveau de service se produit au cours de deux mois consécutifs ou plus pour une même catégorie de l'ANS, le fournisseur de services doit verser à SPC un crédit de niveau de service additionnel (qui sera ajouté au crédit de service de base), comme suit :

- pour le deuxième mois au cours duquel le manquement au niveau de service survient, au montant du crédit de niveau de service de base pour ce manquement, divisé par deux (2);
- pour le troisième mois au cours duquel le manquement au niveau de service survient et pour tout mois subséquent, au montant du crédit de niveau de service de base.

Par exemple, si un manquement au niveau de service se produisait pendant trois mois consécutifs et que le crédit de niveau de service de base (calculé conformément à la section 2.4.2, Calcul des crédits de niveau de service de base, ci-dessus) était de 75 000 \$, SPC aurait droit à un crédit de niveau de service de base de 75 000 \$ pour le premier mois, à un crédit de niveau de service de base de 75 000 \$ plus un crédit de niveau de service additionnel de 37 500 \$ pour le deuxième mois consécutif, et à un crédit de niveau de service de



base de 75 000 \$ plus un crédit de niveau de service additionnel de 75 000 \$ pour le troisième mois consécutif.

#### 2.4.5. Limite mensuelle

Le montant total de tous les crédits de niveau de service de base et crédits de niveau de service additionnels devant être versés à SPC pour les manquements au niveau de service relativement à un service touché au cours d'un même mois civil ne peut pas excéder 15 % des frais mensuels totaux pour le service touché.

#### 2.4.6. Récupération des crédits de niveau de service

Si le fournisseur de services atteint ou dépasse la cible d'une catégorie de l'ANS pour un service touché pendant trois mois consécutifs suivant immédiatement un mois au cours duquel un manquement au niveau de service est survenu pour la même catégorie de l'ANS du même service touché, le fournisseur de services recevra de SPC l'équivalent du crédit de niveau de service de base (et du crédit de niveau de service additionnel, s'il y a lieu) qu'il lui a versé relativement au manquement au niveau de service susmentionné. Il est entendu qu'en cas de manquements au niveau de service qui se répètent pendant des mois consécutifs pour la même catégorie de l'ANS d'un service touché, la disposition relative à la récupération des crédits de niveau de service ne s'appliquera qu'aux crédits de niveau de service versés pour le dernier mois où s'est produit un manquement.

#### 2.4.7. Résiliation de l'accord en raison de manquements récurrents au niveau de service

Si un manquement au niveau de service survient pour la même catégorie de l'ANS d'un service touché au cours de trois mois ou plus sur une période mobile de neuf mois, SPC peut résilier le présent accord ou l'autorisation de tâches au titre de laquelle le service applicable est fourni immédiatement après en avoir avisé le fournisseur de services.





## APPENDICE J DE L'ANNEXE A

### PROCÉDURES D'AUTORISATION DES TÂCHES

#### PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DE TÂCHES

1. Lorsqu'un besoin relatif à une tâche précise est défini, un projet d'autorisation de tâches fondé sur le formulaire (formulaire d'AT) figurant à l'Appendice B de l'Annexe A sera remis à l'entrepreneur [conformément à la méthode d'attribution énoncée dans l'article du contrat intitulé « Attribution des autorisations de tâches »]. Lorsqu'il reçoit un formulaire d'AT, l'entrepreneur doit soumettre au responsable technique son offre de prix pour les catégories demandées d'après les renseignements contenus dans le formulaire d'AT, ainsi que la ou les ressources correspondantes qu'il propose. L'offre de prix doit comprendre la marge bénéficiaire projetée, de même que les coûts indirects estimés et le taux quotidien proposé pour chacune des ressources, conformément à l'Appendice F de l'Annexe A. L'offre de prix doit être signée et envoyée au Canada avant l'expiration du délai précisé dans le formulaire d'AT. L'entrepreneur disposera d'au moins deux (2) jours ouvrables (ou tout autre délai plus long précisé dans le projet d'AT) pour présenter son offre de prix.

Les définitions suivantes s'appliquent en ce qui concerne la marge bénéficiaire projetée et les coûts indirects :

Coûts directs :

- a. « Coûts directs des matériaux » : coûts qui peuvent être spécifiquement quantifiés et désignés comme ayant été ou devant être utilisés pour l'exécution du contrat, et qui sont ainsi quantifiés et désignés de façon constante par l'application des pratiques de comptabilité analytique de l'entrepreneur, lesquelles ont été acceptées par le Canada.
- b. « Coûts directs de la main-d'œuvre » : coûts représentant la partie des salaires bruts (à l'exclusion des charges sociales) qui peuvent être spécifiquement quantifiés et désignés comme ayant été ou devant être engagés pour l'exécution du contrat, et qui sont ainsi quantifiés et désignés de façon constante par l'application des pratiques de comptabilité analytique de l'entrepreneur, lesquelles ont été acceptées par le Canada. Dans le cas de ressources sous-traitées, les coûts directs de la main-d'œuvre correspondent au taux versé au sous-traitant.
- c. « Autres coûts directs » : coûts applicables qui, même s'ils n'entrent pas dans la catégorie des coûts directs des matériaux ni des coûts directs de la main-d'œuvre, peuvent être spécifiquement quantifiés et désignés comme ayant été ou devant être engagés pour l'exécution du contrat, et qui sont ainsi quantifiés et désignés de façon constante par l'application des pratiques de comptabilité analytique de l'entrepreneur, lesquelles ont été acceptées par le Canada.

Coûts indirects :

- a. « Coûts indirects (frais généraux) » : coûts qui, bien qu'ayant été nécessairement engagés par l'entrepreneur pendant l'exécution du contrat aux fins de l'exploitation générale de son entreprise, ne peuvent pas être quantifiés ni désignés comme étant directement liés à l'exécution du contrat.
- b. Les coûts indirects peuvent comprendre, sans s'y limiter :



- a. les coûts indirects des matériaux et fournitures (\*);
- b. les coûts indirects de la main-d'œuvre;
- c. les charges sociales (quote-part de l'entrepreneur seulement);
- d. les frais liés aux services publics, c'est-à-dire les frais de nature générale qui concernent par exemple l'électricité, le chauffage, l'éclairage, l'exploitation et l'entretien de biens et installations généraux;
- e. les frais fixes ou périodiques, c'est-à-dire les frais récurrents, tels que les impôts fonciers, les frais de location et les coûts raisonnables d'amortissement;
- f. les frais administratifs et généraux, y compris la rémunération des cadres supérieurs, des dirigeants et du personnel de bureau, ainsi que les frais entre autres associés à la papeterie, aux fournitures de bureau et à l'affranchissement du courrier et les autres frais d'administration et de gestion nécessaires;
- g. les frais de vente et de marketing liés aux biens et/ou services acquis aux termes du contrat;
- h. les frais généraux de recherche ou de développement que le Canada juge applicables.

(\*) Pour les fournitures semblables de moindre valeur et à forte utilisation dont les coûts correspondent à la définition de coûts directs des matériaux susmentionnée, mais dont la comptabilisation selon la méthode prescrite pour les coûts directs n'est pas rentable, les coûts connexes peuvent être considérés comme indirects aux fins du contrat.

2. Avec chaque proposition de prix, l'entrepreneur doit proposer le nombre requis de ressources, et pour chaque ressource proposée, l'entrepreneur doit fournir un curriculum vitæ portant une signature numérique par la ressource attestant qu'il s'agit d'une représentation vraie et précise de sa formation et de son expérience, ainsi que les renseignements relatifs à l'attestation de sécurité demandée, et doit remplir les tableaux de réponse à l'appendice C de l'annexe A qui portent sur les catégories indiquées dans le projet d'autorisation de tâches. La même personne ne peut être proposée pour plus d'une catégorie. Les curriculum vitæ devraient montrer que chaque personne proposée répond aux exigences décrites en matière de qualification (y compris les exigences en matière d'études, d'expérience de travail et d'accréditation professionnelle). En ce qui a trait aux ressources proposées :
  - (i) Les ressources proposées peuvent être des employés de l'entrepreneur ou d'un sous-traitant, ou il peut s'agir d'entrepreneurs indépendants auxquels l'entrepreneur confierait une partie du travail en sous-traitance. (Se reporter à l'Appendice M de l'Annexe A – Attestations requises durant la période contractuelle.) Pour chaque ressource proposée, l'entrepreneur doit indiquer au responsable technique et à l'autorité contractante s'il s'agit d'un employé ou d'une entité en sous-traitance. Si la ressource provient d'une entité en sous-traitance, l'entrepreneur doit divulguer le nom du sous-traitant, y compris le nom du véritable employeur de la ressource, à l'Appendice D de l'Annexe A.



- (ii) En ce qui concerne les exigences en matière d'études touchant un grade, un titre ou un certificat en particulier, le Canada ne tiendra compte que des programmes d'études ayant été réussis par la ressource avant la date d'émission du projet d'autorisation de tâches à l'entrepreneur.
  - (iii) Pour les exigences relatives aux titres professionnels, la ressource doit détenir le titre ou l'accréditation exigé à la publication du projet d'autorisation de tâches et doit demeurer, le cas échéant, un membre en règle de l'organisme professionnel en question pendant la période d'évaluation et la durée du contrat. Lorsque l'affiliation ou le titre professionnel doit être démontré au moyen d'une certification, d'un diplôme ou d'un grade, ce document doit être à jour, valide et émis par l'entité précisée dans le présent contrat ou, si l'entité n'est pas précisée, par une entité, une institution ou un organisme reconnu ou accrédité au moment où le document a été émis.
  - (iv) En ce qui concerne l'expérience de travail, le Canada ne tiendra pas compte de l'expérience acquise dans le cadre d'un programme de formation, sauf s'il s'agit d'expérience acquise dans le cadre d'un programme coopératif officiel dans un établissement postsecondaire.
  - (v) Pour les exigences qui demandent un nombre précis d'années d'expérience (p. ex. deux ans), le Canada ne tiendra pas compte de cette expérience si le curriculum vitæ ne donne pas les dates précises (le mois et l'année) de l'expérience alléguée (c.-à-d. la date de début et la date de fin). Le Canada n'évaluera que la période au cours de laquelle la ressource a réellement travaillé au projet ou aux projets (de la date de début indiquée par la ressource jusqu'à la date de fin, plutôt qu'à partir de la date de début et de fin générale d'un projet ou d'un groupe de projets auxquels la ressource a participé).
  - (vi) Le curriculum vitæ ne doit pas seulement indiquer le titre du poste occupé par la personne, mais doit également démontrer que cette personne a acquis l'expérience nécessaire en expliquant les responsabilités et les tâches effectuées à ce poste. Le fait d'énumérer simplement l'expérience en ne fournissant aucune donnée à l'appui pour décrire les responsabilités et les tâches ainsi que leur pertinence par rapport aux exigences, ou le fait de réutiliser les mêmes expressions que le formulaire d'autorisation de tâches, ne sera pas considéré comme la « preuve » d'une expérience aux fins de cette évaluation. L'entrepreneur devrait fournir des détails complets concernant le lieu, les dates (le mois et l'année) et les activités ou responsabilités qui ont permis d'acquérir les qualifications et l'expérience citées. Advenant que la ressource proposée ait travaillé en même temps sur plus d'un projet, la durée de la période de chevauchement de ces projets ne sera prise en considération qu'une seule fois lors de l'évaluation de l'expérience.
3. On évaluera les qualifications et l'expérience des ressources proposées par rapport aux exigences établies à l'appendice C de l'annexe A, afin de déterminer si ces ressources satisfont aux critères obligatoires et cotés. Le Canada peut exiger une preuve selon laquelle la ressource proposée a suivi avec succès une formation officielle, ainsi que des références. Le Canada peut effectuer un contrôle des références pour vérifier l'exactitude des renseignements fournis. Le cas échéant, ce contrôle sera fait par courriel (sauf si la personne citée en référence n'est accessible que par téléphone). Le Canada n'attribuera aucun point à l'entrepreneur ou considérera qu'un critère obligatoire n'est pas satisfait s'il ne reçoit pas de réponse dans les cinq (5) jours ouvrables. Le troisième jour après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en informera l'entrepreneur par courriel pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'il faut répondre au Canada dans le délai de cinq (5) jours ouvrables prescrit. Si les renseignements fournis par une personne citée en référence diffèrent des renseignements fournis par



- l'entrepreneur, les renseignements fournis par la personne citée en référence seront les renseignements évalués. Des références de l'État seront acceptées.
4. Pendant l'évaluation des ressources proposées, si les références de deux ressources ou plus nécessaires dans le cadre de l'autorisation de tâches ne fournissent pas de réponse ou ne justifient pas les qualifications exigées pour la prestation des services requis, l'offre de prix pourrait être déclarée irrecevable.
  5. Seules les offres qui respectent tous les critères obligatoires seront évaluées dans le cadre des critères cotés. Chaque ressource proposée doit obtenir une note minimale requise pour les critères cotés pour la catégorie applicable. Si la note d'une ressource proposée est inférieure à la note requise, l'offre de prix de l'entrepreneur sera jugée irrecevable.
  6. L'entrepreneur doit accompagner chaque offre de prix d'un exemplaire dûment rempli et signé de l'Appendice N à l'Annexe A – Attestations requises durant la période contractuelle et de l'Appendice E de l'Annexe N – Divulgateion des ressources travaillant sur plusieurs contrats (le cas échéant).
  7. Dès que l'offre de prix aura été acceptée par le responsable technique, le formulaire d'autorisation de tâches sera signé par le Canada et envoyé à l'entrepreneur, qui devra le signer. Le formulaire d'autorisation de tâches doit être dûment signé par le Canada avant le début des travaux. L'entrepreneur ne doit commencer les travaux qu'après avoir reçu un formulaire d'autorisation de tâches (l'autorisation de tâches) approuvé. Tous les travaux réalisés par l'entrepreneur sans formulaire d'autorisation de tâches le seront à ses risques.



**APPENDICE K DE L'ANNEXE A**  
**EXEMPLE : Formulaire de demande et d'acceptation d'autorisation de tâche**  
**Le formulaire d'autorisation de tâche P2P sera également accepté.**

TASK AUTHORIZATION (TA) FORM					
CONTRACTOR		CONTRACT NUMBER:			
COMMITMENT		FINANCIAL CODING:			
TASK NUMBER (AMENDMENT)		ISSUE DATE:		RESPONSE REQUIRED BY:	
1. STATEMENT OF WORK (WORK ACTIVITIES AND DELIVERABLES):					
SEE ATTACHED FOR STATEMENT OF WORK AND CERTIFICATIONS REQUIRED.					
2. PERIOD OF SERVICES:		FROM (DATE):		TO (DATE):	
3. WORK LOCATION:					
4. TRAVEL REQUIREMENTS:					
5. LANGUAGE REQUIREMENTS:					
6. OTHER CONDITIONS/CONSTRAINTS:					
7. LEVEL OF SECURITY CLEARANCE REQUIRED FOR THE CONTRACTOR' PERSONNEL:					
RESOURCE CATEGORY	NAME OF PROPOSED RESOURCE	PWGSC SECURITY FILE NUMBER	PER DIEM RATE	ESTIMATED # OF DAYS	TOTAL COST
ESTIMATED COST					
GST					
TOTAL LABOUR COST					
ESTIMATED TRAVEL COST (IN ACCORDANCE WITH TBS					
TOTAL ESTIMATED COST					
8. SIGNING AUTHORITIES:					
Name, Title and Signature of Individual Authorized to Sign on Behalf of Contractor		Contractor (signature)		Date:	
Name, Title and Signature of Individual Authorized to Sign on Behalf of SSC IT Enterprise Procurement		SSC-PVR (signature)		Date:	
You are requested to sell to his Majesty The King in Right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein, or attached hereto, the services listed herein and in any attached sheets at the price set out thereof.					



## APPENDICE L DE L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET MODÈLES DE RÉPONSE

Pour faciliter l'évaluation des ressources, les entrepreneurs doivent préparer et soumettre leur réponse à un projet d'autorisation de tâches ou lorsqu'une ressource est proposée, en utilisant les tableaux fournis dans la présente annexe. Aux fins de l'établissement des grilles de ressources, les entrepreneurs devraient fournir des renseignements précis démontrant le respect des critères établis et un renvoi au numéro de page approprié du curriculum vitæ, de façon à ce que le Canada puisse vérifier ces renseignements. Les tableaux ne devraient pas renfermer toutes les données du projet provenant du curriculum vitæ. Seule la réponse demandée devrait être fournie.

### 1.0 Critères obligatoires d'évaluation des ressources :

#### 1. Cadre de prestation de services à la clientèle

RÔLE	Supervise la prestation du contrat.
EXIGENCES MINIMALES	10 ans d'expérience dans l'élaboration et la surveillance de plans d'action, de politiques et de lignes directrices de bureaux de service.
	10 ans d'expérience dans l'analyse et l'établissement de processus de TI visant à optimiser les activités.
	10 ans d'expérience dans l'analyse de rapports de bureaux de service afin d'assurer l'atteinte des objectifs en matière de service, par exemple les niveaux de satisfaction globale et de service, et le traitement des questions liées à la prestation de services.
	10 ans d'expérience dans la gestion des relations avec les clients dans des ministères ou d'importantes organisations privées comptant plus de 5 000 ressources.
	7 ans d'expérience en gestion de projet et attestation valide.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

#### 2. Gestionnaire de la prestation de services

RÔLE	Gère les activités quotidiennes et coordonne le personnel. Agit comme personne-ressource unique pour la prestation de services au quotidien et veille à l'atteinte du rendement et de la qualité cible des services.
EXIGENCES MINIMALES	7 ans d'expérience en gestion des bureaux de service, des équipes, des budgets et des contrats de gestion de l'information et de technologies de l'information (GI-TI) au sein d'un gouvernement ou d'une grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
	7 ans d'expérience dans la production et la mise en œuvre de plans d'action mensuels complets pour l'optimisation de bureaux de service, notamment : i. les mesures du bureau de service; ii. la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service; iii. les écarts dans la formation; iv. les attentes relatives au service.
	7 ans d'expérience dans l'estimation de la charge de travail en matière de spécifications techniques associée aux services de bureau de service.
	7 ans d'expérience à veiller à ce que les niveaux de service cibles soient atteints et à ce que ceux qui ne l'ont pas été soient documentés.
	7 ans d'expérience dans la surveillance et la mise à l'essai des plans d'urgence pour les systèmes essentiels de bureaux de service.
	7 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché, comme Office de Microsoft. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques



	endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	7 ans d'expérience dans la prestation d'une expertise et de conseils en ce qui touche les fonctions d'un bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
	7 ans d'expérience dans la mise en œuvre au sein d'un centre d'appels de mesures correctives relatives à la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications ainsi que de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
	7 ans d'expérience dans l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et à la résolution des questions et des problèmes.
	7 ans d'expérience dans l'analyse de rapports de la charge de travail de bureaux de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité



### 3. Gestionnaire des opérations

RÔLE	Gère les exigences relatives au matériel de TI et à l'équipement ainsi qu'à la santé et à la sécurité du personnel et du milieu de travail. Agit comme personne-ressource unique pour la gestion de l'effectif (recrutement, formation, perfectionnement des agents, plan de redressement, etc.) et le respect de l'entente de télétravail.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience dans un rôle de gestion des opérations.
	2 ans d'expérience en gestion des fournisseurs.
	2 ans d'expérience en gestion des relations de travail et des ressources humaines.
	2 ans d'expérience en gestion d'un effectif dispersé.
	5 ans d'expérience en prestation de soutien technique en TI dans un contexte d'exploitation client.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

### 4. Responsable de domaine

RÔLE	Supervise les employés et surveille les activités du bureau de service.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (Office de Microsoft). Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience en gestion de projets et d'équipes de TI.
	5 ans d'expérience dans la mise en œuvre de plans d'action de gestion dans des bureaux de service, notamment : i. les mesures du bureau de service; ii. la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service; iii. les attentes relatives au service à la clientèle.
	5 ans d'expérience dans la prestation d'une expertise et de conseils en ce qui touche les fonctions d'un bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
	5 ans d'expérience dans la mise en œuvre au sein d'un centre d'appels de mesures correctives relatives à la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications ainsi que de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
	5 ans d'expérience dans l'établissement des spécifications techniques de la charge de travail associée à l'environnement de bureau de service.
	5 ans d'expérience dans l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et à la résolution des questions et des problèmes.
	5 ans d'expérience dans l'analyse de rapports de la charge de travail de bureaux de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
	5 ans d'expérience en prestation de services de soutien en TI au sein d'un gouvernement ou d'une grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.





## 5. Formateur

RÔLE	Établit le plan de formation et s'occupe de la formation initiale et du perfectionnement continu des ressources.
EXIGENCES MINIMALES	3 ans d'expérience dans la création, la conservation et la mise à jour continue du matériel de formation afin de soutenir les processus, les tâches et les procédures opérationnelles normalisées basés sur les rôles.
	3 ans d'expérience en planification, conception et mise en œuvre d'activités interactives de formation.
	3 ans d'expérience en gestion de matériel de formation dans une base de connaissances ou un dépôt de documents de bureau de service.
	3 ans d'expérience dans la surveillance de la conformité de la formation et de l'amélioration continue ainsi que dans la préparation de rapports périodiques visant à communiquer les résultats des activités de formation.
	3 ans d'expérience dans la collecte et l'évaluation des commentaires sur l'efficacité des activités de formation.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 6. Analyste de l'assurance de la qualité

RÔLE	Examine la qualité d'un échantillon de billets et formule des commentaires à l'agent.
EXIGENCES MINIMALES	4 ans d'expérience en prestation de services d'assurance de la qualité dans un environnement de bureau de service, en ce qui a trait notamment à la préparation des rapports trimestriels sur les constatations, les lacunes, la détérioration, les problèmes liés aux processus et aux procédures existants, aux agents du bureau de service et aux mesures correctives ainsi qu'aux améliorations recommandées.
	4 ans d'expérience dans la gestion de services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les billets d'appels, d'incidents, de problèmes, d'IDAC ou de modifications.
	4 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	4 ans d'expérience dans l'analyse des données d'assurance de la qualité relatives à un environnement de bureau de service, telles que l'efficacité et le rendement des tâches de bureau de service.
	4 ans d'expérience dans l'utilisation d'outils de renseignements d'affaires pour les échantillons de billets trimestriels (appels pris en charge et nombre de problèmes assignés) et les rapports détaillant les taux de résolution des problèmes par les agents de bureau de service.
	4 ans d'expérience dans le suivi de billets trimestriels d'échantillon (appels pris en charge et nombre de problèmes assignés) et des rapports sur la qualité des demandes de services du bureau de service.
	4 ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, comme les rapports sur l'intégrité et sur les procédures quotidiennes du bureau de service indiquant les aspects où la qualité s'est détériorée, maintenue ou améliorée.
	4 ans d'expérience en production de documents relatifs à la collecte des mesures, notamment en ce qui a trait à la résolution de problèmes et au traitement des demandes.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité



## 7. Analyste des rapports

RÔLE	Rassemble et analyse les données statistiques et produit des rapports sur le rendement du bureau de service.
EXIGENCES MINIMALES	4 ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, par exemple en ce qui a trait aux niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur d'expertise, par exemple les agents de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que l'administrateur des comptes, le contrôleur des flux de tâches et les demandes de modifications.
	4 ans d'expérience dans l'utilisation d'outils de renseignements d'affaires pour le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.
	4 ans d'expérience du suivi des mesures relatives à un environnement de bureau de service, telles que les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent la réalisation optimale de la résolution des problèmes et du traitement des demandes.
	4 ans d'expérience en production de documents relatifs à la collecte des mesures, telles que les statistiques hebdomadaires relatives aux activités, les mesures relatives aux appels, les mesures relatives à la gestion des services, les besoins mensuels en ressources selon la charge de travail et les obligations associées aux ANS.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 8. Gestion des connaissances

RÔLE	Élabore la stratégie de gestion des connaissances, veille au développement continu, à la maintenance et à la qualité de la base de connaissances et est responsable de lancer le processus d'examen périodique de la base de connaissances.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience en rédaction de documents techniques.
	2 ans d'expérience dans la tenue à jour de la formation, de la base de connaissances, des conseils sur les pratiques exemplaires, des foires aux questions, des guides de dépannage, des guides pratiques et d'autres sources de publication dans l'autoassistance.
	2 ans d'expérience dans l'examen d'articles de la base de connaissances afin d'en assurer l'exactitude, la pertinence et la cohérence.
	2 ans d'expérience de travail en collaboration avec des experts en la matière pour rassembler, valider et mettre à jour le contenu technique de la base de connaissances.
	4 ans d'expérience en prestation de soutien technique en TI dans un contexte d'exploitation client.
Cote de sécurité : Cote de fiabilité	

## 9. Soutien technique en TI

RÔLE	Offre du soutien technique pour le matériel, l'infrastructure réseau ainsi que les applications de sécurité et logicielles utilisés par les ressources du bureau de service.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience en prestation de conseils et de soutien technique dans un environnement de bureau de service.
	2 ans d'expérience en établissement de diagnostics et identification de problèmes techniques.
	4 ans d'expérience en prestation de soutien technique en TI dans un contexte d'exploitation client.
Cote de sécurité : Cote de fiabilité	



## 10. Chef d'équipe du bureau de service

RÔLE	Fournit des directives, des instructions, de l'encadrement et de l'orientation à un groupe de personnes.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAC ou de modifications.
	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience dans l'interaction avec divers niveaux de groupes de soutien technique en TI, de façon à résoudre les questions liées au soutien et à participer aux projets.
	5 ans d'expérience dans la direction d'une équipe de professionnels de la prestation de services de TI, notamment dans les domaines suivants : i. gestion des appels; ii. soutien en ligne; iii. gestion des problèmes et des incidents; iv. acheminement au palier hiérarchique approprié.
	5 ans d'expérience dans l'utilisation de systèmes de réponse vocale interactifs, notamment dans l'envoi de messages et la réalisation de sondages.
	5 ans d'expérience dans la préparation et la mise en œuvre de messages à diffusion générale à l'intention des agents concernant la mise à jour des systèmes, des annonces importantes ou des problèmes urgents nécessitant leur attention.
	5 ans d'expérience dans la documentation des solutions de TI.
	5 ans d'expérience dans l'encadrement de clients de TI et de membres de l'équipe. Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 11. Agent principal de bureau de service

RÔLE	Agit comme personne-ressource pour l'acheminement interne au palier hiérarchique approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Se spécialise dans les processus et procédures d'un volet de service précis. Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAC ou de modifications.
	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	5 ans d'expérience en encadrement et en mentorat auprès de membres de l'équipe dans un environnement de TI. Cote de sécurité : Cote de fiabilité



## 12. Agent intermédiaire de bureau de service

RÔLE	Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	3 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	3 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
	3 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 13. Agent subalterne de bureau de service

RÔLE	Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	2 ans d'expérience OU une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
	1 an d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité



## 14. Chef d'équipe, Exécution des demandes

RÔLE	Fournit des directives, des instructions et de l'orientation à un groupe de personnes. Personne-ressource expérimentée qui agit comme point de contact pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié des problèmes que les administrateurs des comptes ne sont pas en mesure de régler. Connaît bien les processus et procédures d'un volet de service précis. Exécute des tâches complexes d'administration de comptes et de maintenance de systèmes et règle les incidents découlant d'activités précédentes.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience en prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
	5 ans d'expérience dans la supervision du processus d'exécution des demandes de bout en bout.
	5 ans d'expérience dans la coordination du travail avec d'autres ministères et équipes pour assurer le traitement des demandes en temps opportun et de façon exacte.
	5 ans d'expérience à titre de personne-ressource pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié et le traitement des questions complexes.
	5 ans d'expérience en communication efficace avec les membres d'équipe, les intervenants et les autres parties prenantes.
	5 ans d'expérience dans le suivi du rendement des équipes et des indicateurs de rendement clés (IRC).
	5 ans d'expérience dans la mise en œuvre de stratégies visant à améliorer l'efficacité et l'efficacité des équipes.
	5 ans d'expérience dans la direction et l'encadrement d'une équipe de professionnels de la prestation de services de TI.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 15. Administrateur principal des comptes

RÔLE	Personne-ressource expérimentée qui agit comme point de contact pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié des problèmes que les administrateurs des comptes ne sont pas en mesure de régler. Connaît bien les processus et procédures d'un volet de service précis. Exécute des tâches complexes d'administration de comptes et de maintenance de systèmes et règle les incidents découlant d'activités précédentes.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience en prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
	5 ans d'expérience en prestation de services d'administration de comptes avec Active Directory de Microsoft.
	5 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 16. Administrateur intermédiaire des comptes

RÔLE	Exécute des tâches complexes d'administration de comptes et de maintenance de systèmes et règle les incidents découlant d'activités précédentes.
EXIGENCES MINIMALES	3 ans d'expérience en prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
	3 ans d'expérience en prestation de services d'administration de comptes avec Active Directory de Microsoft.
	3 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité



## 17. Niveau 1.5 du BSE/agent principal de bureau de service

RÔLE	Agit comme personne-ressource pour l'acheminement interne au palier hiérarchique approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Se spécialise dans les processus et procédures d'un volet de service précis. Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, hiérarchiser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAC ou de modifications.
	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut inclure les réinitialisations de mot de passe, les problèmes de matériel liés aux périphériques endommagés, les problèmes liés aux logiciels tels que les applications qui ne répondent pas, la détection des incidents de sécurité tels que les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	5 ans d'expérience en encadrement et en mentorat auprès de membres de l'équipe dans un environnement de TI.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité

## 18. Coordonnateur principal des incidents pour la gestion des incidents

RÔLE	Ressource expérimentée agissant à titre de personne-ressource principale entre SPC et le fournisseur de services pour la résolution des incidents signalés. Agit à titre d'autorité sur les lieux pour l'acheminement des incidents au palier hiérarchique approprié tout au long du cycle de vie des incidents et effectue ledit acheminement conformément au cadre d'acheminement au palier hiérarchique approprié approuvé, si nécessaire. Possède d'excellentes compétences en communication et une solide expérience dans les concepts de technologie de l'information, et comprend les pratiques exemplaires de la gestion des services de TI et des opérations de service. Doit travailler de façon indépendante et en collaboration pour effectuer l'analyse des incidents en cours, recueillir les détails sur les incidents, mobiliser les ressources de service et participer à des conférences techniques.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans la coordination de la résolution d'incidents importants comportant des pannes, une détérioration du rendement et/ou des risques dans un environnement informatique.
	5 ans d'expérience dans la responsabilité du dossier de l'incident tout au long de son cycle de vie (détection de l'incident, diagnostic, réparation, récupération, rétablissement et résolution) conformément au processus approuvé de gestion des incidents (GI) de la GSTI de la Direction générale des opérations et services à la clientèle de SPC.
	5 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Solide connaissance des processus et des procédures de la BITI.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité



## 19. Coordonnateur subalterne des incidents pour la gestion des incidents

RÔLE	Coordonne la résolution des incidents importants qui comportent des pannes, une détérioration du rendement ou des risques avec SPC, et fait participer d'autres groupes de soutien technique, au besoin. Possède de bonnes compétences en communication et une solide expérience dans les concepts de technologie de l'information, et comprend les pratiques exemplaires de la gestion des services de TI et des opérations de service.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience dans la coordination de la résolution d'incidents importants comportant des pannes, une détérioration du rendement et/ou des risques dans un environnement informatique.
	2 ans d'expérience dans la responsabilité du dossier de l'incident tout au long de son cycle de vie (détection de l'incident, diagnostic, réparation, récupération, rétablissement et résolution) conformément au processus approuvé de gestion des incidents (GI) de la GSTI de la Direction générale des opérations et services à la clientèle de SPC.
	2 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Solide connaissance des processus et des procédures de la BITI.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité

## 20. Gestionnaire de domaine des opérations du CCE

RÔLE	Le gestionnaire de domaine des opérations gère le fonctionnement quotidien d'une fonction ou d'un secteur de responsabilité désigné. Il est le point de contact unique pour la prestation quotidienne des services dans le secteur de responsabilité, et il est responsable du rendement, de la qualité du service et de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services fournis dans une fonction ou un secteur de responsabilité désigné. Il détermine et met en œuvre les possibilités d'améliorer le service et de réduire les coûts, et veille à ce que tous les engagements en matière de prestation des services soient respectés ou dépassés. Il doit fournir un leadership, une orientation et un soutien technique à une fonction ou à un secteur de responsabilité désigné.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience en gestion dans la prestation de services de TI dans un environnement de centre de données.
	Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de l'analyse et de la restructuration des processus opérationnels existants pour optimiser les opérations de la TI;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de l'élaboration et de la surveillance de plans, de politiques et de lignes directrices de haut niveau;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de la communication de plans et de stratégies opérationnels de TI au personnel technique, au personnel non technique et à la haute direction sous forme de présentations écrites et orales;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de la gestion d'une équipe de soutien de la TI d'au moins 15 ressources pendant une période continue d'au moins 1 an.</li> </ul>
	Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS SEPT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestion d'environnements d'opérations de TI complexes (plusieurs plateformes logicielles et matérielles) dans le cadre d'au moins deux projets</li> <li>✓ Gestion de l'intégration du matériel, des logiciels et/ou des services</li> <li>✓ Gestion de projets de TI dans le cadre d'au moins trois projets</li> <li>✓ Conseils et orientation sur la mise en correspondance entre les besoins commerciaux et les besoins opérationnels</li> <li>✓ Conseils et orientation sur la modification ou la mise en œuvre de programmes de prestation de services, et documentation des recommandations à cet égard</li> <li>✓ Certification Foundation de la BITI (v.2 ou supérieure)</li> <li>✓ Estimation des coûts des services de TI liés au soutien et à la prestation des services des opérations de TI</li> <li>✓ Élaboration de l'architecture ou de la conception de solutions de TI</li> <li>✓ Recommandation et mise en œuvre d'améliorations de processus ou de solutions d'économie de coûts dans un environnement d'opérations de TI</li> <li>✓ Expérience de travailler avec le Cadre amélioré de la gestion (CAG) du Conseil du Trésor</li> </ul>



## 21. Opérateur principal de gestion des événements du CCE

RÔLE	L'opérateur principal de gestion des événements est responsable de la prise en charge approfondie de l'exploitation des systèmes de serveurs, y compris l'exécution de vidages de DASD et de chargements initiaux de système. Il doit effectuer un dépannage de premier et de deuxième niveau pour les incidents liés au serveur, à l'ordinateur central, au réseau, au traitement par lots et à l'infrastructure de TI. Il est responsable de l'analyse des problèmes et des incidents pour déterminer la cause fondamentale et aider à fournir des solutions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Il doit surveiller les systèmes de l'ordinateur central, du serveur et du réseau ainsi que les logiciels et utilitaires de console. Il doit également mettre et tenir à jour la documentation et les procédures opérationnelles. L'opérateur principal a pour but principal de fournir des conseils et une orientation aux opérateurs intermédiaire et subalterne et de trier les incidents plus complexes et les problèmes de gestion des événements.
EXIGENCES MINIMALES	4 ans d'expérience de travail dans les opérations de TI dans un environnement de centre de données.
	Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du système réseau;</li> <li>• Une expérience de l'utilisation des processus de gestion des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement;</li> <li>• Une expérience dans les enquêtes techniques, l'analyse et le soutien en TI.</li> </ul>
	Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS HUIT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exploitation de l'ordinateur central, des serveurs ou des infrastructures réseau</li> <li>✓ Expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation des processus de gestion des événements, des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement</li> <li>✓ Expérience dans le traitement par lots de l'ordinateur central</li> <li>✓ Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles et/ou de listes de vérification</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de performance ou de diagnostic du système</li> <li>✓ Exécution de chargements initiaux du système ou de redémarrages de serveur</li> <li>✓ Résolution de problèmes dans l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Régions en ligne (CICS, DB2, IDMS, WEBSPHERE)</li> <li>✓ Traitement par lots (CA-7, CONTROL-M, TWS)</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de surveillance ou d'automatisation du système</li> <li>✓ Outils de communication (Telnet, ou connexion Bureau à distance, ou équivalent)</li> <li>✓ Lecture, compréhension et reconnaissance des composants d'un diagramme de topologie de réseau</li> </ul>

## 22. Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE

RÔLE	L'opérateur intermédiaire de gestion des événements est responsable de l'exploitation des systèmes de serveurs, y compris l'exécution de vidages de DASD et de chargements initiaux de système. Il doit effectuer un dépannage de premier niveau pour les incidents liés au serveur, à l'ordinateur central, au réseau, au traitement par lots et à l'infrastructure de TI. Il est responsable d'aider à l'analyse des problèmes et des incidents pour déterminer la cause fondamentale et aider à fournir des solutions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Il doit surveiller les systèmes de l'ordinateur central, du serveur et du réseau ainsi que les logiciels et utilitaires de console. Il doit également mettre et tenir à jour la documentation et les procédures opérationnelles.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience de travail dans les opérations de TI dans un environnement de centre de données.
	Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du système réseau;</li> <li>• Une expérience de l'utilisation des processus de gestion des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des incidents et du changement;</li> <li>• Une expérience dans les enquêtes techniques, l'analyse et le soutien en TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
<p>DOIT SATISFAIRE À AU MOINS HUIT DES EXIGENCES SUIVANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exploitation de l'ordinateur central, des serveurs ou des infrastructures réseau</li> <li>✓ Expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation des processus de gestion des événements, des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement</li> <li>✓ Expérience dans le traitement par lots de l'ordinateur central</li> <li>✓ Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles et/ou de listes de vérification</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de performance ou de diagnostic du système</li> <li>✓ Exécution de chargements initiaux du système ou de redémarrages de serveur</li> <li>✓ Résolution de problèmes dans l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Régions en ligne (CICS, DB2, IDMS, WEBSphere)</li> <li>✓ Traitement par lots (CA-7, CONTROL-M, TWS)</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de surveillance ou d'automatisation du système</li> <li>✓ Outils de communication (Telnet, ou connexion Bureau à distance, ou équivalent)</li> <li>✓ Lecture, compréhension et reconnaissance des composants d'un diagramme de topologie de réseau</li> <li>✓ Résolution des incidents liés au réseau</li> </ul>



### 23. Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE

RÔLE	L'opérateur subalterne de gestion des événements est responsable de l'exploitation des systèmes de serveurs, y compris l'exécution de vidages de DASD et de chargements initiaux de système. Il effectue un dépannage de premier niveau pour les incidents liés au serveur, à l'ordinateur central, au réseau, au traitement par lots et à l'infrastructure de TI, et surveille les systèmes de l'ordinateur central et du serveur et les logiciels et utilitaires de la console.
EXIGENCES MINIMALES	<p>1 an d'expérience de travail dans les opérations de TI dans un environnement de centre de données ou d'expérience scolaire dans le domaine de la gestion de l'information et de la technologie de l'information.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du système réseau;</li> <li>• Une expérience de l'utilisation des processus de gestion des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des incidents et du changement;</li> <li>• Une expérience dans les enquêtes techniques, l'analyse et le soutien en TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS CINQ DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exploitation de l'ordinateur central, des serveurs ou des infrastructures réseau</li> <li>✓ Expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation des processus de gestion des événements, des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement</li> <li>✓ Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles et/ou de listes de vérification</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de performance ou de diagnostic du système</li> <li>✓ Exécution de chargements initiaux du système ou de redémarrages de serveur</li> <li>✓ Résolution de problèmes dans l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Lecture, compréhension et reconnaissance des composants d'un diagramme de topologie de réseau</li> <li>✓ Résolution des incidents liés au réseau</li> </ul>



## 24. Conseiller technique principal en gestion des événements du CCE

RÔLE	Le conseiller technique principal en gestion des événements du CCE est chargé de fournir une expertise et des conseils de niveau supérieur pour soutenir l'environnement de gestion des services de TI à SPC dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de la TI, gestion de la configuration, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, gestion financière de la TI. Il supervise et gère la création, la modification et la mise à jour de la documentation, des processus et des procédures de gestion des services de TI, et dirige ou gère des projets de gestion des services de TI. Il doit tenir des séances d'information et des présentations sur la gestion des services de TI à la direction de SPC et à d'autres groupes de soutien, et assurer la liaison avec la direction de SPC pour fournir une orientation stratégique et des recommandations sur les activités de gestion des services de TI.
EXIGENCES MINIMALES	<p>4 ans d'expérience en gestion des opérations.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat intermédiaire de la BITI en gestion des services de TI (BITI v3 ou supérieure);</li> <li>• Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés;</li> <li>• Expérience dans la direction de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS SIX DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins cinq projets</li> <li>✓ Travail avec des outils de gestion des services (p. ex. Infoman; Tivoli, Remedy, etc.)</li> <li>✓ Utilisation d'outils ou de systèmes de gestion des services de TI dans un environnement de production de centre de données</li> <li>✓ Travail à titre de responsable du projet dans le cadre de projets de gestion des services de TI</li> <li>✓ Élaboration de procédures pour la gestion des services de TI</li> <li>✓ Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil d'organigramme équivalent</li> <li>✓ Offre d'une formation au personnel de la TI</li> <li>✓ Expérience dans la planification des mises en œuvre de la gestion des services de TI dans un environnement de grand centre de données</li> <li>✓ Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés</li> </ul>



## 25. Conseiller technique intermédiaire en gestion des événements du CCE

RÔLE	Le conseiller technique intermédiaire en gestion des événements du CCE soutient l'environnement de gestion des services de TI à SPC dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de la TI, gestion de la configuration, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, gestion financière de la TI. Il doit créer, modifier et mettre à jour la documentation, les processus et les procédures de gestion des services de TI, et doit gérer des projets de gestion des services de TI ou y participer.
EXIGENCES MINIMALES	<p>3 ans d'expérience en gestion des opérations.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat intermédiaire de la BITI en gestion des services de TI (BITI v3 ou supérieure);</li> <li>• Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés;</li> <li>• Expérience de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS SEPT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins trois projets</li> <li>✓ Travail avec des outils de gestion des services (p. ex. Infoman; Tivoli, Remedy, etc.)</li> <li>✓ Utilisation d'outils ou de systèmes de gestion des services de TI (BITI) dans un environnement de production de centre de données</li> <li>✓ Travail à titre de membre de l'équipe dans le cadre d'au moins trois projets de gestion des services de TI (BITI)</li> <li>✓ Élaboration de procédures pour les disciplines de la gestion des services de TI (BITI)</li> <li>✓ Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil d'organigramme équivalent</li> <li>✓ Offre d'une formation au personnel de la TI</li> <li>✓ Expérience dans la planification des mises en œuvre de la gestion des services de TI (BITI) dans un environnement de grand centre de données</li> <li>✓ Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés</li> <li>✓ Création et mise à jour de la documentation opérationnelle</li> </ul>



## APPENDICE M DE L'ANNEXE A

### ATTESTATIONS AU STADE DE L'AUTORISATION DE TÂCHES

#### 1. Études et expérience

L'entrepreneur atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et qu'ils sont complets et exacts. En outre, l'entrepreneur garantit que les personnes proposées sont en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat. Le Canada se réserve le droit de vérifier toute information fournie à cet égard et toute déclaration non véridique peut entraîner la non-recevabilité de la réponse à l'autorisation de tâches ou une autre mesure que le ministre peut juger appropriée.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date

#### 2. Statut du personnel

Si l'entrepreneur propose, pour exécuter le présent contrat, une personne dont il n'est pas l'employeur, il atteste par les présentes avoir l'autorisation écrite de cette personne (ou de l'employeur de celle-ci) de proposer ses services pour réaliser les travaux dans le cadre de l'exécution de ce contrat et de présenter au Canada le curriculum vitæ de cette personne. L'entrepreneur doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de l'autorisation donnée à l'entrepreneur.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date

#### 3. Disponibilité du personnel

L'entrepreneur atteste que s'il est autorisé à fournir les services dans le cadre d'une autorisation de tâches découlant du présent contrat, les personnes proposées en réponse à l'autorisation de tâches pourront commencer les travaux dans un délai raisonnable suivant la date d'acceptation de l'autorisation de tâches, ou dans le délai précisé dans le formulaire d'autorisation de tâches, et qu'elles demeureront disponibles pour l'exécution des travaux visant la satisfaction du besoin.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date

#### 4. Attestation linguistique

L'entrepreneur atteste que les ressources proposées en réponse à la présente autorisation de tâches peuvent s'exprimer facilement en anglais. Les personnes proposées sont en mesure de communiquer verbalement et par écrit en anglais, sans aide et en faisant peu d'erreurs.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date



**APPENDICE N DE L'ANNEXE A  
DIVULGATION DES RESSOURCES TRAVAILLANT SUR PLUSIEURS CONTRATS**

Le présent appendice s'applique à tous les cas où une ressource proposée pour fournir des services aux termes de l'autorisation de tâches exécutera simultanément des travaux sur d'autres contrats, y compris des contrats attribués par le Canada à d'autres fournisseurs et des contrats avec des entités autres que le gouvernement du Canada.

La divulgation doit être signée et jointe à l'offre de prix de l'entrepreneur au moment de sa soumission au Canada ou en réponse au projet d'autorisation de tâches. L'entrepreneur est tenu de soumettre un appendice pour chaque ressource qui travaillera sur d'autres contrats pendant la période de l'autorisation de tâches ou du contrat.

(i) Nom de la ressource : (Insérer le nom)	
(ii) Contrat no 1 : (Insérer le numéro de contrat)	
(iii) Numéro d'autorisation de tâches : (Insérer le numéro d'autorisation de tâches)	
(iv) Entrepreneur/employeur	(v) (Insérer – p. ex. ABC Inc.)
(vi) Ministère	(vii) (Insérer – p. ex. Services publics et Approvisionnement Canada)
(viii) Description des travaux	(ix) (Insérer – p. ex. développeur de logiciels en appui au développement de l'application XYZ)
(x) Période des services	(xi) (Insérer – p. ex. du 1 <sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024)
(xii) Niveau d'effort	(xiii) (Insérer – p. ex. 220 jours)
(xiv) Limites relatives à l'horaire (p. ex. heures de base)	(xv) (Insérer – p. ex. du lundi au vendredi – entre 6 h et 17 h.)
(xvi) Contrat no 2 : (Insérer le numéro de contrat)	
(xvii) Numéro d'autorisation de tâches : (Insérer le numéro d'autorisation de tâches)	
(xviii) Entrepreneur/employeur	(xix) (Insérer – p. ex. ABC Inc.)
(xx) Ministère	(xxi) (Insérer – p. ex. Services publics et Approvisionnement Canada)
(xxii) Description des travaux	(xxiii) (Insérer – p. ex. développeur de logiciels en appui au développement de l'application XYZ)
(xxiv) Période des services	(xxv) (Insérer – p. ex. du 1 <sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024)
(xxvi) Niveau d'effort	(xxvii) (Insérer – p. ex. 220 jours)
(xxviii) Limites relatives à l'horaire (p. ex. heures de base)	(xxix) (Insérer – p. ex. du lundi au vendredi – entre 6 h et 17 h.)

(Ajouter des sections au besoin si la ressource travaille sur plus de deux contrats simultanés)

Nom en caractères d'imprimerie et signature du représentant de l'entrepreneur

Date



**APPENDICE O DE L'ANNEXE A  
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS SUPPLÉMENTAIRES CONCERNANT LES RESSOURCES PROPOSÉES**

Numéro de l'autorisation de tâches : (le cas échéant)										
Numéro du contrat : (obligatoire)										
Nom de l'entrepreneur : (obligatoire)										
Nom de la ressource	Catégorie	Niveau	Employé ou sous-traitant?	Nom du ou des sous-traitants (le cas échéant) *	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F) = (A)+(B)+(C)+(D)+(E)
					Coûts directs de la main-d'œuvre	Coûts directs des matériaux	Autres coûts directs	Coûts indirects (frais généraux)	Marge bénéficiaire avant taxes	Taux quotidien (tout compris, avant taxes)
(p. ex., John Smith)	(p. ex., gestionnaire de projet)	2	Employé	s. o.	300,00 \$	0,00 \$	0,00 \$	100,00 \$	100,00 \$	500,00 \$
(p. ex., Jane Smith)	(p. ex., expert-conseil en affaires)	3	Sous-traitant	XYZ inc.	475,00 \$	0,00 \$	0,00 \$	100,00 \$	175,00 \$	750,00 \$

\*Si la ressource offerte est visée par de multiples contrats de sous-traitance (couches), l'entrepreneur doit fournir le nom de tous les sous-traitants en cause (peu importe le niveau). Les détails relatifs aux coûts ne sont requis que pour les sous-traitants de premier niveau, à savoir les fournisseurs auxquels l'entrepreneur confie du travail en sous-traitance.



**ANNEXE B**

**BASE DE PAIEMENT**

Pour la prestation des services professionnels, à la demande du Canada dans une autorisation de tâche attribuées de façon officielle, et dans la mesure où il a rempli toutes ses obligations de façon satisfaisante conformément au contrat, l'entrepreneur sera payé le taux quotidien ferme toute compris, taxes applicables en sus. Le taux quotidien ferme toute compris sera calculé au prorata pour les journées partielles.

	<b>ÉLÉMENTS ET ACTIVITÉS DE TRANSITION</b>	<b>FRAIS PONCTUELS (\$ CAN)</b>
TRANSIT1.0	Gestion de projets	\$
TRANSIT2.0	Bureau de service aux utilisateurs finaux – transfert des connaissances	\$
TRANSIT6.0	Traitement des demandes – transfert des connaissances	\$
TRANSIT7.0	Traitement des demandes – installation et configuration des outils	\$
TRANSIT8.0	Traitement des demandes – configuration des services (système téléphonique, intégration des courriels, etc.)	\$
TRANSIT9.0	Traitement des demandes – configuration des postes de travail	\$
TRANSIT10.0	Bureau de service aux entreprises – transfert des connaissances	\$
TRANSIT14.0	Facture de la mise à l'essai	\$
<b>FRAIS DE TRANSITION</b>		\$

<b>ANNUAL SERVICE CHARGES (\$ CAD)</b>						
<b>Service CATÉGORI</b>		<b>Contract Period (3 ans)</b>	<b>Période d'option 1</b>	<b>Période d'option 2</b>	<b>Période d'option 3</b>	<b>Période d'option 4</b>
EUSDFAC	EUSD Space	\$	\$	\$	\$	\$
ESDFAC	ESD Space	\$	\$	\$	\$	\$
<b>Total Cost</b>		\$	\$	\$	\$	\$





**CATÉGORIE DE PERSONNEL**

<b>BUREAU DE SERVICE AUX UTILISATEURS FINAUX</b>			<b>Taux fixé par Diem</b>			
	CATÉGORIE DE PERSONNEL	<b>Contract Period (3 ans)</b>	<b>Période d'option 1</b>	<b>Période d'option 2</b>	<b>Période d'option 3</b>	<b>Période d'option 4</b>
001	BSUF 1.0	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE				
002	BSUF 2.0	GESTIONNAIRE DE PRESTATION DE SERVICES				
003	BSUF 3.0	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS				
004	BSUF 4.0	CHEF D'ÉQUIPE DES DOMAINES				
005	BSUF 5.0	FORMATEUR				
006	BSUF 6.0	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ				
007	BSUF 7.0	ANALYSTE DES RAPPORTS				
008	BSUF 8.0	GESTION DU SAVOIR				
009	BSUF 9.0	SOUTIEN TECHNIQUE EN TI				
010	BSUF 10.0	CHEF D'ÉQUIPE DU BUREAU DE SERVICE				
011	BSUF 11.0	AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE				
012	BSUF 12.0	AGENT INTERMÉDIAIRE DU BUREAU DE SERVICE				
013	BSUF 13.0	AGENT SUBALTERNE DU BUREAU DE SERVICE				
014	BSUF 14.0	CHEF D'ÉQUIPE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DEMANDES				
015	BSUF 15.0	ADMINISTRATEUR PRINCIPAL DES COMPTES				
016	BSUF 16.0	ADMINISTRATEUR INTERMÉDIAIRE DES COMPTES				
017	BSE 1.0	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE				
018	BSE 2.0	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES				
019	BSE 3.0	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS				
020	BSE 4.0	FORMATEUR				



<b>BUREAU DE SERVICE AUX UTILISATEURS FINAUX</b>			<b>Taux fixé par Diem</b>				
	CATÉGORIE DE PERSONNEL		<b>Contract Period (3 ans)</b>	<b>Période d'option 1</b>	<b>Période d'option 2</b>	<b>Période d'option 3</b>	<b>Période d'option 4</b>
<b>021</b>	BSE 5.0	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ					
<b>022</b>	BSE 6.0	ANALYSTE DES RAPPORTS					
<b>023</b>	BSE 7.0	SOUTIEN TECHNIQUE EN TI					
<b>024</b>	BSE 8.0	CHEF D'ÉQUIPE DU BUREAU DE SERVICE					
<b>025</b>	BSE 9.0	AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE					
<b>026</b>	BSE 10.0	AGENT INTERMÉDIAIRE DU BUREAU DE SERVICE					
<b>027</b>	BSE 11.0	AGENT SUBALTERNE DU BUREAU DE SERVICE					
<b>028</b>	GI 1.0	NIVEAU 1.5 DU BSE/AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE					
<b>029</b>	GI 2.0	COORDONNATEUR PRINCIPAL DES INCIDENTS					
<b>030</b>	GI 3.0	COORDONNATEUR SUBALTERNE DES INCIDENTS					
<b>031</b>	CCE 1.0	GESTIONNAIRE DU DOMAINE DES OPÉRATIONS					
<b>032</b>	CCE 2.0	OPÉRATEUR PRINCIPAL DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE [24/7]					
<b>033</b>	CCE 3.0	OPÉRATEUR INTERMÉDIAIRE DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE [24/7]					
<b>034</b>	CCE 4.0	OPÉRATEUR SUBALTERNE DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE [24/7]					
<b>035</b>	CCE 5.0	CONSEILLER TECHNIQUE PRINCIPAL EN GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE					



**ANNEXE C**  
**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**



Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat R000168871
Security Classification / Classification de sécurité

**SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)  
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)**

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine	Shared Services Canada	
2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction	Operations and Client Services Branch	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail Professional services to provide support in delivering the End User Service Desk, the Enterprise Service Desk, and the Enterprise Command Centre services.		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?	<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?	<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)	<input type="checkbox"/> No Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.	<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?	<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET SECRET <input checked="" type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

Canada



Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat R000168971
Security Classification / Classification de sécurité

**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  
If Yes, indicate the level of sensitivity.  
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité : \_\_\_\_\_

No / Non  Yes / Oui

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?  
Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel : \_\_\_\_\_  
Document Number / Numéro du document : \_\_\_\_\_

No / Non  Yes / Oui

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITE	<input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input checked="" type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMPLACEMENTS			

Special comments:  
Commentaires spéciaux : \_\_\_\_\_

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.  
REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?  
If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

No / Non  Yes / Oui  
 No / Non  Yes / Oui

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

No / Non  Yes / Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

No / Non  Yes / Oui

**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?  
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

No / Non  Yes / Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?  
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

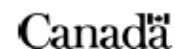
No / Non  Yes / Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?  
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

No / Non  Yes / Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
--





Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat R000166971
Security Classification / Classification de sécurité

**PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)**

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.  
Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.  
Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".  
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).  
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



## ANNEXE D

### Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de défaut, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat. Le Canada se réserve le droit d'exiger des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le défaut de répondre à cette demande rend également la soumission non recevable ou est considéré comme un manquement au contrat.

Pour de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, veuillez consulter le site Web du Programme du travail de RHDCC [http://www.labour.gc.ca/eng/standards\\_equity/eq/emp/fcp/index.shtml](http://www.labour.gc.ca/eng/standards_equity/eq/emp/fcp/index.shtml).

Date : \_\_\_\_ (AA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture des soumissions sera utilisée]

Remplir les sections A et B à la fois.

A. Cochez l'une des déclarations suivantes :

- R1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur régi par le gouvernement fédéral, assujéti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi
- A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines et plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

R5. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de 100 employés et plus au Canada.

- A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il bénéficie déjà d'un Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (AMOE) valide et en vigueur dans le cadre du Programme de travail de RHDCC.

**OU**

- A5.2. Le soumissionnaire atteste qu'il a présenté un Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) au Programme du travail de RHDCC. Étant donné qu'il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le aux responsables du Programme du travail de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

B. Cochez l'une des déclarations suivantes :

- B1. Le soumissionnaire ne fait pas partie d'une coentreprise.

**OU**

- B2. Le soumissionnaire fait partie d'une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit remplir l'annexe intitulée *Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation* et



la transmettre à l'autorité contractante. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)





## OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

En plus des exigences énoncées à l'annexe A, l'entrepreneur est tenu de respecter les obligations suivantes en matière de protection de la vie privée pendant toute la durée du contrat :

### DONNÉES PERSONNELLES

#### 1.0 INTERPRÉTATION

- i. Dans le contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent :
  - (a) « conditions générales » désigne les conditions générales qui font partie du contrat;
  - (b) « renseignements personnels » désigne des renseignements collectés ou générés dans le cadre de l'exécution des travaux, concernant un individu identifiable, y compris les types d'information spécifiquement décrits dans la *Loi sur la protection de la vie privée*, L.R. 1985, c. P-21; et comprend tout identificateur anonyme persistant qui est associé au justificatif d'identité d'un utilisateur et à l'adresse IP de l'utilisateur. Pour plus de certitude, les demandes d'authentification et les réponses contenant ces divers éléments de données doivent être traitées comme des renseignements personnels;
  - (c) « dossier » désigne tout exemplaire papier ou toute donnée sous forme lisible par machine comprenant des renseignements personnels;
  - (d) « utilisateur » désigne un utilisateur autorisé de la solution de gestion des vulnérabilités d'entreprise (nom du service).
- ii. Les mots et expressions définis dans les conditions générales et utilisés dans les présentes dispositions relatives aux renseignements personnels ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales.
- iii. En cas de divergence entre les conditions générales et les présentes dispositions relatives aux renseignements personnels, les dispositions pertinentes relatives aux renseignements personnels l'emportent.
- iv. Ces dispositions ne s'appliquent qu'à l'information recueillie ou produite pendant l'exécution des travaux.

#### 2.0 PROPRIÉTÉ ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES DOSSIERS

- i. L'entrepreneur reconnaît qu'il n'a aucun droit sur ces renseignements personnels ou dossiers et que ces derniers appartiennent au Canada. Sur demande, l'entrepreneur doit mettre les renseignements personnels et les dossiers à la disposition du Canada dans un délai de deux jours ouvrables du gouvernement fédéral lorsque les données se trouvent dans le (nom du service) et dans un délai de cinq jours ouvrables du gouvernement fédéral lorsque les données doivent être récupérées sur un support de sauvegarde hors site pour être remises dans un format accepté par le Canada.
- ii. Dans le cadre de ce contrat, l'entrepreneur sera responsable de la gestion et de la sauvegarde des renseignements personnels qu'il aura recueillis ou produits pour le compte du Canada. Pour



exécuter les travaux, l'entrepreneur aura accès à des renseignements personnels d'utilisateurs ou en recueillera.

- iii. Utilisation des renseignements personnels
  - i. L'entrepreneur convient de créer, d'envoyer, de recueillir, de recevoir, de gérer, de consulter, d'utiliser, de conserver et de disposer des renseignements personnels et des dossiers uniquement pour exécuter les travaux conformément au contrat, à moins que le Canada ne l'autorise autrement par écrit.
  - ii. L'entrepreneur ne doit pas appliquer de techniques telles que l'interconnexion, les références croisées, la prospection de données ou le jumelage de données provenant de plusieurs sources aux renseignements personnels recueillis dans le cadre des travaux, à moins d'une autorisation écrite à l'effet contraire de la part de l'autorité contractante.

### 3.0 COLLECTE ET DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- i. Si l'entrepreneur doit obtenir des renseignements personnels d'un tiers dans le cadre des travaux, il ne doit recueillir que les renseignements personnels lui permettant d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit recueillir les renseignements personnels auprès de l'individu concerné et l'informer (au moment de la collecte ou préalablement) de ce qui suit :
  - (a) du fait que les renseignements personnels sont recueillis au nom du Canada et lui seront transmis;
  - (b) des fins auxquelles les renseignements personnels sont destinés;
  - (c) du fait que la divulgation des renseignements personnels est volontaire ou, lorsqu'une exigence juridique demande que soient divulgués les renseignements personnels, de la nature de cette exigence juridique;
  - (d) des conséquences, le cas échéant, de refuser de fournir les renseignements;
  - (e) du fait que l'individu a le droit de consulter et de corriger les renseignements personnels le concernant;
  - (f) du fait que les renseignements personnels feront partie d'un fichier de renseignements personnels particulier (au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*), et de l'information concernant l'institution fédérale qui gère le fichier de renseignements personnels, si l'autorité contractante a fourni ces renseignements à l'entrepreneur.
- ii. L'entrepreneur, ses sous-traitants et leurs employés respectifs doivent s'identifier auprès des individus desquels ils recueillent des renseignements personnels et leur donner le moyen de vérifier qu'ils sont autorisés à recueillir les renseignements personnels conformément à un contrat passé avec le Canada.
- iii. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels.
- iv. Si, au moment de la collecte de renseignements personnels auprès d'un individu, l'entrepreneur soupçonne que cet individu n'est pas en mesure de consentir à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, l'entrepreneur doit demander des directives à l'autorité contractante.



- v. L'entrepreneur n'a pas le droit de recueillir des renseignements personnels par téléphone à moins que l'autorité contractante ne le demande. L'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels ou un texte dans le cas de la collecte de renseignements personnels par téléphone. L'entrepreneur ne peut utiliser le formulaire ou le texte sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante. Il doit aussi obtenir le consentement de l'autorité contractante avant de modifier le formulaire ou le texte.
- vi. L'entrepreneur n'a pas le droit de divulguer ni de transférer de renseignements personnels, sauf s'il doit le faire pour s'acquitter de ses obligations en vertu du contrat ou s'il en reçoit l'instruction par écrit de la part de l'autorité contractante.
- vii. S'il reçoit une demande de divulgation de renseignements personnels à des fins non autorisées en vertu du contrat ou s'il apprend que cette divulgation pourrait être obligatoire en vertu de la loi, l'entrepreneur doit en aviser immédiatement l'autorité contractante, mais ne doit pas divulguer les renseignements personnels tant qu'il n'en a pas reçu l'instruction écrite de la part de l'autorité contractante.
- viii. L'entrepreneur doit s'assurer que la conception et le fonctionnement de son interface utilisateur permettent au gouvernement du Canada de répondre à ses exigences en matière de protection des renseignements personnels afin de déterminer l'objectif de la collecte de renseignements personnels et d'informer les individus de cet objectif et des manières dont les renseignements personnels seront utilisés.

#### 4.0 EXACTITUDE, CONFIDENTIALITÉ ET INTÉGRITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- i. L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements personnels fournis par le Canada demeurent exacts, complets et à jour. L'entrepreneur doit protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :
  - (a) ne pas utiliser de données d'identification personnelle (p. ex., le numéro d'assurance sociale) pour lier plusieurs bases de données qui comprennent des renseignements personnels recueillis ou produits dans le cadre des travaux, sauf indication contraire du Canada;
  - (b) isoler tous les renseignements personnels et les dossiers qu'il tient pour le compte du Canada de l'information qui appartient à l'entrepreneur et de ses propres dossiers, ainsi que de l'information et des dossiers de ses clients;
  - (c) ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers qu'aux personnes qui en ont besoin aux fins d'exécution des travaux (p. ex., en utilisant des mots de passe ou un accès biométrique);
  - (d) donner de la formation à toute personne à laquelle l'entrepreneur donne accès aux renseignements personnels concernant l'obligation d'assurer la confidentialité et de ne l'utiliser qu'aux fins d'exécution des travaux. L'entrepreneur doit donner cette formation avant d'autoriser l'accès aux renseignements personnels et préparer à cet effet un dossier accessible à l'autorité contractante, sur demande;
  - (e) à la demande de l'autorité contractante, demander aux personnes devant avoir accès aux renseignements personnels d'accepter, par écrit (sous une forme approuvée par l'autorité



contractante), leurs responsabilités en matière de confidentialité des renseignements personnels, avant de leur y donner l'accès;

- (f) garder un registre de toutes les demandes faites par le Canada au nom d'un individu pour la révision de ses renseignements personnels et toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions concernant les renseignements personnels (que les demandes soient faites directement par un individu ou par le Canada au nom d'un individu). Tout dossier qui a fait l'objet d'une mesure administrative, y compris une demande de correction, doit être conservé pendant au moins deux ans, tel qu'indiqué à l'article 4 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* (DORS/83-508);
- (g) joindre une note à tout dossier qu'un individu a demandé de corriger, mais que l'entrepreneur a décidé, pour quelque raison que ce soit, de ne pas corriger. Lorsque cela se produit, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante de la correction demandée et des raisons de l'entrepreneur de ne pas l'effectuer. Si l'autorité contractante demande que la correction soit effectuée, l'entrepreneur a l'obligation de le faire;
- (h) tenir un registre de la date et de l'auteur de la dernière mise à jour de chaque dossier;
- (i) maintenir un journal de vérification électronique qui enregistre tous les accès et toutes les tentatives d'accès des dossiers électroniques. Le journal de vérification doit être dans un format qui peut être lu par l'entrepreneur et le Canada en tout temps et doit faire état de la date, de l'heure et de l'auteur de toutes les mises à jour de chaque dossier;
- (j) sécuriser et contrôler l'accès à tous les dossiers papier; cela comprend la tenue d'un dossier de toutes les modifications et mises à jour apportées à des dossiers papier pendant au moins deux ans, tel qu'indiqué à l'article 4 du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* (DORS/83-508).
- (k) Plan de gestion des renseignements personnels (PGRS)

L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de la protection des renseignements personnels au cours de la phase 1 de préparation opérationnelle (consulter l'annexe\_\_ Énoncé des travaux général).

## 5.0 SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- i. Dans la mesure où des renseignements personnels sont stockés dans les systèmes de l'entrepreneur ou dans les renseignements ou dossiers qu'il doit manipuler (recueillir, conserver, utiliser, divulguer et supprimer), l'entrepreneur doit, en tout temps, protéger les renseignements personnels en prenant toutes les mesures de sécurité administratives, matérielles et techniques qui sont nécessaires pour en assurer l'intégrité et la confidentialité. Ces mesures doivent être approuvées par le Canada. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :
  - (a) stocker les renseignements personnels sous format électronique et instaurer des mécanismes de contrôle appropriés pour l'accès au système ou à la base de données où sont stockés les renseignements personnels en conformité avec les exigences relatives à la sécurité énoncées à l'appendice B de l'annexe A;
  - (b) ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers au moyen de mots de passe ou autres mécanismes de contrôle d'accès qu'à ceux qui le requièrent aux fins de l'exécution des travaux;



- (c) voir à ce que les employés ayant accès au système détiennent une cote de sécurité appropriée. Le Canada détermine quelle cote est nécessaire, conformément à la LVERS;
  - (d) ne pas confier à un tiers (y compris un affilié) le stockage électronique des renseignements personnels sans l'autorisation préalable et écrite de l'autorité contractante et qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ait été réalisée;
  - (e) protéger les renseignements personnels transmis, traités ou stockés par l'entrepreneur de façon appropriée compte tenu de la nature délicate de ces renseignements;
  - (f) mettre en œuvre toute mesure de sécurité ou de protection raisonnable exigée par le Canada de temps à autre, comme une autorisation de tâche ou une demande de modification (selon les besoins);
  - (g) aviser immédiatement l'autorité contractante de toute infraction à la sécurité ou à la protection des renseignements, par exemple, chaque fois qu'un individu non autorisé obtient l'accès aux renseignements personnels.
- ii. L'obligation de l'entrepreneur à l'égard de la protection des renseignements personnels se poursuit même après la réalisation ou la résiliation du contrat, dans la mesure prévue par la loi.
  - iii. L'entrepreneur doit indiquer tous les endroits physiques et géographiques où les renseignements personnels lisibles par machine sont conservés (p. ex., l'emplacement des serveurs qui hébergent des bases de données contenant des renseignements personnels), y compris les copies de sauvegarde.
  - iv. L'entrepreneur doit fournir une liste de tous les emplacements où les copies de documents contenant des renseignements personnels sont conservées.
  - v. Il doit fournir une liste de toutes les personnes auxquelles il a donné l'accès aux renseignements personnels ou aux dossiers ainsi que leur niveau de cote de sécurité.

#### 6.0 PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES STOCKÉES DANS LES BASES DE DONNÉES

- i. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les bases de données contenant les renseignements liés aux travaux se trouvent au Canada.
- ii. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées les données liées au contrat, pour que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique) et répondre aux exigences de cet article.
- iii. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les données liées au contrat soient traitées uniquement au Canada.
- iv. Malgré les dispositions des conditions générales relatives à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction donnant accès aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

#### 7.0 DÉSIGNATION D'UN AGENT DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

L'entrepreneur doit désigner un agent de protection de la vie privée au sein de son organisation, qui sera responsable de la protection des renseignements personnels et agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant les renseignements personnels et les dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de cette personne à l'autorité contractante dans un délai de dix (10) JOGF après l'attribution du contrat.



## 8.0 OBLIGATION DE PRÉSENTER DES RAPPORTS TRIMESTRIELS

Dans un délai de trente (30) jours civils après la fin de chaque trimestre (janvier-mars; avril-juin; juillet-septembre; octobre-décembre), l'entrepreneur doit présenter ce qui suit à l'autorité contractante :

- i. une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (p. ex., un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur);
- ii. une description de tous les changements apportés aux logiciels, aux contrôles d'accès et aux procédures opérationnelles – ceux qui pourraient avoir des répercussions sur la protection des renseignements personnels;
- iii. une liste des corrections apportées aux renseignements personnels à la demande du Canada au nom d'un individu concerné (comprenant le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée);
- iv. les détails de toute plainte reçue d'individus concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur;
- v. une liste détaillée de tous les cas d'atteinte à la vie privée ou à la sécurité;
- vi. une copie (dans un format électronique convenu par l'autorité contractante et l'entrepreneur) de l'ensemble des renseignements personnels conservés électroniquement par l'entrepreneur.

### Annex F

#### Exigences en matière d'accessibilité des TIC



**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Annexe F – Exigences en matière d’accessibilité des TIC**

**PIÈCE JOINTE 2.1**

**Instructions uniformisées de SPC pour les documents d’approvisionnement**



**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 2.1 – Instructions uniformisées de SPC**

**PIÈCE JOINTE 3.1**

**BARÈME DE PRIX**





**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 3.1 – Volet A – Barème de prix**



## **PIÈCE JOINTE 4.1**

### **ÉVALUATION TECHNIQUE**

**Voir la pièce ci-jointe, intitulée Pièce jointe 4.1 – Volet A – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique + Formulaires**



**FORMULAIRE 4**

**FORMULAIRE D'ATTESTATION RELATIVE AU CODE DE CONDUITE**

<b>Adresse de courriel /E-mail Address:</b>
<b>Ministère/Department:</b>
<b>Dénomination sociale complète du fournisseur / Complete Legal Name of Supplier</b>
<b>Adresse du fournisseur / Supplier Address</b>
<b>NEA du fournisseur / Supplier PBN</b>
<b>Numéro de la demande de proposition Request for Proposal Number</b>
<b>Membres du conseil d'administration (Utilisez le format - Prénom Nom) Board of Directors (Use format - first name last name)</b>
<b>1. Membre / Director</b>
<b>2. Membre / Director</b>
<b>3. Membre / Director</b>
<b>4. Membre / Director</b>
<b>5. Membre / Director</b>
<b>6. Membre / Director</b>
<b>7. Membre / Director</b>
<b>8. Membre / Director</b>
<b>9. Membre / Director</b>
<b>10. Membre / Director</b>
<b>Autres Membres/ Additional Directors:</b>