



RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

IRCC.BidsReceiving-Receptiondessomissions.IRCC@cic.gc.ca

Attn : Manon Delorme

POUR LES SOUMISSIONS ÉLECTRONIQUES

La boîte de courrier électronique est automatisée pour envoyer une réponse pour chaque message qu'elle reçoit. Si vous ne recevez pas de réponse à votre courriel, veuillez svp contacter l'autorité contractante pour assurer que votre soumission a bien été reçue. Notez bien que c'est la responsabilité du soumissionnaire d'assurer que leurs soumissions soient reçues dans leur intégralité, par Citoyenneté et Immigration Canada, par la date et heure stipulé dans cette demande de proposition.

AVIS IMPORTANT AUX FOURNISSEURS

Le Service électronique d'appels d'offre du gouvernement sur achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres sera la source unique faisant autorité pour les appels d'offres du gouvernement du Canada assujettis aux accords commerciaux ou aux politiques ministérielles qui exigent que les appels d'offres soient annoncés publiquement.

DEMANDE DE PROPOSITION

Proposition à : Citoyenneté et Immigration Canada
 Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Instructions: See Herein

Instructions : Voir aux présentes

Issuing Office – Bureau de délivrance

Citoyenneté et Immigration Canada

Service de l'approvisionnement et des contrats

70, rue Crémazie

Gatineau (Québec) K1A 1L1

Title – Sujet	
Outil de service d'assistance	
Solicitation No. – N° de l'invitation 155593	Date 30 août 2023
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 3:00 PM on – le 9 octobre 2023	Time Zone Fuseau horaire UTC-4 EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine : <input type="checkbox"/> Destination : <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre : <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to: – Adresser toute question à : IRCC.BidsReceiving-Receptiondessomissions.IRCC@cic.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone :	
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : Voir aux présentes	
Delivery required – Livraison exigée <i>Voir aux présentes</i>	
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur	
_____ (type or print)/ (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	4
1.1 Introduction.....	4
1.2 Sommaire	4
1.2.2 Contrat unique.....	4
1.3 Comptes rendus	5
1.4 Exigences obligatoires.....	5
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L’INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	6
2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées.....	6
2.2 Présentation des soumissions	6
2.3 Demandes de renseignements en période de soumission	6
2.4 Lois applicables	7
2.5 Ancien fonctionnaire	7
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	9
3.1 Instructions pour la préparation des soumissions.....	9
3.2 Clauses du Guide des CCUA.....	10
PARTIE 4 – PROCÉDURES D’ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....	12
4.1 Procédures d’évaluation	12
4.1.1 Évaluation technique	12
4.1.1.1 Critères techniques obligatoires.....	12
4.1.1.2 Critères techniques cotés	15
4.1.2 Évaluation financière	18
4.1.3 Formule dans le barème de prix	18
4.2 Méthode de sélection.....	18
4.2.1 Méthode de sélection – Meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix	18
18	
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	20
5.1 Attestations exigées avec la soumission.....	20
5.1.1 Dispositions relatives à l’intégrité - déclaration de condamnation à une infraction ...	20
5.2 Attestations préalables à l’attribution du contrat et renseignements supplémentaires ..	20
5.2.1 Dispositions relatives à l’intégrité – documentation exigée	20
5.2.2 Dispositions relatives à l’intégrité – Liste de noms.....	21
5.2.3 Programme de contrats fédéraux pour l’équité en matière d’emploi – Attestation de	
sousmission.....	21
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES	
EXIGENCES	22
6.1 Exigences relatives à la sécurité	22
PARTIE 7– CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.....	23
A1. Guide des clauses et conditions uniformisées d’achat	23
A2 Modalités du contrat.....	23
A3. Conditions générales	23
ANNEXE B – CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES	24
B1. Ordre de priorité des documents.....	24
B2. Clauses de CIC.....	24
B3. Clauses du Guide des CCUA.....	24



B4.	Exigences en matière de sécurité	24
B5.	Période du contrat.....	24
B5.1	Option de prolongation du contrat	24
B6.	Résiliation avec avis de trente (30) jours.....	25
B7.	Attestations / Conformité et renseignements supplémentaires	25
B8.	Exigences en matière d'assurance	25
B9.	Énoncé des travaux	25
B10.	Responsables	25
B10.1	Autorité contractante	25
B10.2	Chargé de projet.....	26
B10.3	Responsable technique	26
B10.4	Représentant de l'entrepreneur	26
B11.	Limitation de la Responsabilité	26
ANNEXE C – MODALITÉS DE PAIEMENT.....		29
C1.	Base de paiement.....	29
C2.	Limitation des dépenses	29
C3.	Mode de paiement	30
C4.	Taxes applicables	30
C5.	Instructions relatives à la facturation	30
C6.	Frais de déplacement et de subsistance	30
ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX		31
ANNEXE E – BASE DE PAIEMENT		39
ANNEXE F – RENSEIGNEMENTS SUR LE FOURNISSEUR ET AUTORISATION		46



PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient 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 leur soumission;
- 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, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

1.2 Sommaire

1.2.1 Immigration, Réfugiés et de la Citoyenneté Canada (IRCC) a besoin d'une solution commerciale hébergée sur le web pour un outil d'assistance qui permettra aux utilisateurs d'IRCC de gérer efficacement les interactions d'IRCC avec le public par le biais de ses canaux officiels de médias sociaux. La solution regroupera toutes les questions et tous les commentaires provenant des canaux de médias sociaux actuels d'IRCC. La plateforme web devra permettre aux utilisateurs de l'IRCC de se connecter à distance via un portail web.

1.2.2 Contrat unique

Le Canada souhaite conclure un contrat pour une solution commerciale hébergée sur le web pour un outil d'assistance, conformément à l'annexe D – Énoncé des travaux, pour une période de (5) cinq ans, périodes d'option comprises.

« Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG) et de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC). »



La prise en compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité est obligatoire pour cette exigence. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la [Politique sur les marchés du Conseil du Trésor](#). Voir l'annexe D – Énoncé des travaux.

1.3 Comptes rendus

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 15 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.

Si vous avez des préoccupations relativement au processus d'approvisionnement, veuillez-vous référer à la page [Processus de contestation des offres et mécanismes de recours](#) sur le site Achatsetventes.gc.ca. Veuillez noter qu'il y a des échéances strictes pour le dépôt des plaintes auprès du Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE) ou du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA).

1.4 Exigences obligatoires

Lorsque les mots « doit », « devrait » ou « devra » apparaissent dans la présente DP, on doit considérer cette disposition comme une exigence obligatoire.



PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites sur le site [Web de CIC](#).

Toutes les clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) qui portent sur des instructions particulières ne faisant pas partie des instructions uniformisées identifiées par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans [le Guide des CCUA](#) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document intitulé Instructions uniformisées de CIC – Biens ou services – Besoins concurrentiels [CIC-SI-001 \(2016-05-26\)](#) est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être envoyées uniquement à Citoyenneté et Immigration Canada au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la présente invitation à soumissionner.

En raison de la nature de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées.

2.3 Demandes de renseignements en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins cinq (5) jours civils avant la clôture de la demande de soumissions. Toute demande reçue après ce délai pourrait ne pas être répondue.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible l'article numéroté dans la demande de soumissions auquel se rapporte la demande de renseignements. Ils devraient également énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que les représentants du gouvernement du Canada puissent y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.



2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario.

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 les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.5 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définition

Aux fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie tout 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.

« 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 visant à réduire la taille 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.

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de 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.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats 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 les taxes applicables.



PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

Section I : Soumission technique – Une (1) copie électronique envoyée par courriel

Section II : Soumission financière – Une (1) copie électronique envoyée par courriel

Section III : Attestations – Une (1) copie électronique envoyée par courriel

Le Canada demande que les répondants soumettent leur réponse par courriel, en format PDF non protégé (c.-à-d. sans mot de passe). La taille complète des courriels contenant une réponse ne doit pas dépasser 10 Mo. Les courriels dépassant 10 Mo ne seront pas reçus. Si la taille des courriels dépasse 10 Mo, les répondants doivent communiquer avec l'autorité contractante au moins 48 heures avant la date de clôture pour discuter des solutions de rechange.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
- b) paginer chacune des pages de la proposition dans le coin inférieur droit.

Conformément à la [Politique sur les marchés du Conseil du Trésor](#) et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les ministères et organismes fédéraux doivent tenir compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité lorsqu'ils achètent des biens ou des services. Par conséquent, les soumissionnaires sont encouragés à mettre en évidence toutes les caractéristiques et composantes liées à l'accessibilité dans leur proposition pour l'énoncé des travaux (EDT) et doivent :

- (i) démontrer en quoi les biens ou les services proposés par le soumissionnaire satisfont aux exigences en matière d'accessibilité au moment de la livraison; ou
- (ii) décrire comment, aux termes d'un contrat subséquent, le soumissionnaire livrerait ses biens ou ses services d'une manière qui satisfait à l'exigence obligatoire.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.



La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec l'annexe E – Base de paiement. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements suivants dans leur soumission financière en remplissant l'annexe I – Renseignements sur le fournisseur et autorisation, qui doit être intégrée à leur soumission :

1. Leur dénomination sociale;
2. Leur [numéro d'entreprise](#);
3. Le nom de la personne-ressource (y compris son adresse postale, ses numéros de téléphone et télécopieur, et son adresse de courriel) autorisée par le soumissionnaire à communiquer avec le Canada relativement :
 - a) à la soumission;
 - b) à tout contrat subséquent pouvant découler de la soumission.

Dans les propositions financières, il faut clairement nommer le personnel proposé et la catégorie associée aux fins de l'évaluation seulement. Les tarifs journaliers ou prix fermes proposés doivent être indiqués en dollars canadiens.

Le tarif journalier proposé par le soumissionnaire en réponse à une demande de proposition et pour les contrats subséquents doit comprendre les coûts généraux et administratifs, les coûts indirects et la marge bénéficiaire. Les coûts suivants engagés lors de la prestation des services doivent être inclus : le local pour bureau, l'équipement informatique et les logiciels, le traitement de texte, la préparation des rapports, les services de photocopie, de messagerie, de télécopie et de téléphone, les frais liés aux déplacements locaux et les frais administratifs relatifs aux dépenses liées aux déplacements extérieurs. Le mot « local » utilisé dans la présente fait référence à l'endroit où les travaux seront effectués au Canada, selon les précisions de la demande de proposition et le ou les contrats subséquents.

Les soumissionnaires doivent fournir dans leur soumission financière une ventilation des prix, comme il est précisé à l'annexe E – Base de paiement.

3.2 Clauses du Guide des CUA

C3011T (2013-11-06) – Fluctuation du taux de change



Le besoin ne prévoit aucune protection relative à la fluctuation du taux de change. Aucune demande de protection contre la fluctuation du taux de change ne sera prise en considération. Toute soumission incluant une disposition en ce sens sera déclarée non recevable.

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation technique et financière.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissions doivent satisfaire à tous les critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il satisfait à cette exigence.

Les exigences obligatoires sont évaluées selon le simple principe de la réussite ou de l'échec. Si le soumissionnaire ne satisfait à aucune des exigences obligatoires, la proposition sera déclarée **non recevable et ne sera plus prise en considération**. Il faut absolument traiter les exigences obligatoires dans tout processus d'approvisionnement. Chaque critère technique obligatoire devrait être traité séparément.

Critères techniques obligatoires (CTO)			
Numéro	Critère technique obligatoire	Exigence relative à la présentation de la soumission	RÉPOND / NE RÉPOND PAS
O1	Le soumissionnaire doit être en mesure de développer intégralement, d'intégrer pleinement et de livrer l'outil du service d'assistance conformément à toutes les exigences indiquées dans l'Énoncé des travaux.	En vue de démontrer la conformité à ce critère, au moment de la présentation de la soumission, le soumissionnaire doit fournir une lettre, signée par un représentant autorisé, attestant qu'il est en mesure de satisfaire à ce critère.	
O2	La solution doit contenir – ou être configurée de façon à contenir – les champs habituels pour les interactions sur les médias sociaux : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nom d'utilisateur des médias sociaux (p. ex. identifiant Twitter ou nom d'utilisateur Facebook); ○ Canal d'interaction (p. ex. Twitter ou Facebook), y compris la possibilité de 	Pour démontrer qu'il respecte cette exigence, le soumissionnaire doit fournir des saisies d'écran de son outil qui illustrent cette fonction.	



	<p>créer différents groupes au sein de l'un ou l'autre des canaux;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacité à répartir les groupes entre les différents canaux; ○ Historique des conversations entre l'utilisateur des médias sociaux et IRCC; ○ Capacité à diviser les commentaires (p. ex. Facebook) et à créer un nouveau billet; ● Métadonnées associées à l'historique de la conversation (p. ex. les descripteurs, les notes, les horodateurs, les utilisateurs du service d'assistance engagés et l'état de l'interaction); ● Informations sur le profil public, telles que fournies par l'utilisateur de médias sociaux. 		
O3	<p>La solution doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Permettre à un utilisateur de mettre des descripteurs et de supprimer des descripteurs des affectations, et les données doivent pouvoir être filtrées et exportées par ces descripteurs; ● Inclure une fonction qui permet aux utilisateurs de joindre des notes internes à un document; ● Permettre aux utilisateurs de modifier, de créer et d'associer au moins 50 descripteurs à chaque dossier; ● Réaffecter automatiquement les demandes des clients qui reviennent vers le même utilisateur du service d'assistance; ● Inclure des renseignements en temps réel sur le moment où un billet a été ouvert (c.-à-d. attribué, mais non résolu par les utilisateurs d'IRCC); ● Maintenir une base de données de tous les engagements et toutes les transactions des clients. 	<p>Pour démontrer qu'il respecte cette exigence, le soumissionnaire doit fournir des saisies d'écran de son outil qui illustrent cette fonction.</p>	
O4	<p>La solution doit permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches en utilisant des champs tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Date et plage de dates personnalisables; ● Limitation de la recherche à l'aide de mots-clés ou de descripteurs à des périodes précises; 	<p>Pour démontrer qu'il respecte cette exigence, le soumissionnaire doit fournir des saisies d'écran de son outil qui illustrent cette fonction.</p>	



	<ul style="list-style-type: none"> • Filtres qui affichent les billets par dernière modification, date de création, ordre croissant et décroissant; ○ Type; ○ État; ○ Médias sociaux (Facebook et Twitter) et groupes de médias sociaux (dans Facebook et Twitter); ○ Mots-clés ou descripteurs qui peuvent être placés/exclus; ○ Phrase; ○ Nom d'utilisateur pour les médias sociaux; ○ Utilisateur du service d'assistance; • Filtrage des billets par l'agent assigné qui a fermé le billet; • Filtrage des billets par l'agent assigné qui a envoyé la réponse; • Groupes et sous-groupes de descripteurs de secteurs d'activité. 		
O5	<p>La fonction de recherche de la solution doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux utilisateurs d'utiliser des termes ou mots-clés complets ou partiels; • Maintenir une base de données consultable de tous les engagements et toutes les transactions des clients. 	<p>Pour démontrer qu'il respecte cette exigence, le soumissionnaire doit fournir des saisies d'écran de son outil qui illustrent cette fonction.</p>	
O6	<p>Les utilisateurs du service d'assistance doivent avoir la possibilité de consulter les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affectations ouvertes : <ul style="list-style-type: none"> • Liste de tous les billets ouverts (c.-à-d. les interactions non résolues avec le client); • Temps écoulé pour les billets ouverts; • Historique complet des interactions et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, etc.) pour les billets ouverts; • Filtrable par champs tels que : utilisateur du service d'assistance, état du billet, délai, plateforme et descripteur. ○ Toutes les affectations : <ul style="list-style-type: none"> • Filtrable par recherche, sur la base de mots-clés, de descripteurs, de notes, de noms d'utilisateur de médias sociaux; 	<p>Pour démontrer qu'il respecte cette exigence, le soumissionnaire doit fournir des saisies d'écran de son outil qui illustrent cette fonction.</p>	



	<ul style="list-style-type: none"> Filtrable par champs tels que : utilisateur du service d'assistance, état du billet, délai, plateforme et descripteur; Filtrage par réseaux sociaux, type de message et options d'affectation (à, par ou résolu par). 		
O7	<p>La solution doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> Permettre aux utilisateurs de personnaliser, de générer et de télécharger des rapports afin qu'ils puissent être exécutés dans le système au cours d'une période précise : Affectations avec des descripteurs précis; Affectations résolues par individu; Affectations créées par « groupe »; Affectations résolues par « groupe »; Temps de récupération/traitement par individu, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période précise; Temps/ratio de résolution moyen par individu, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période précise; Sujets des messages entrants (basés sur les métadonnées d'utilisateur de médias sociaux); Délai; Mots clés; Données agrégées par rapport aux données individuelles. 	Afin de démontrer qu'il respecte cette exigence, le soumissionnaire doit fournir des saisies d'écran de son outil qui illustrent cette fonction.	

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Chaque soumission technique qui répond aux exigences obligatoires précisées ci-dessus sera évaluée et notée conformément aux critères d'évaluation cotés suivants. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.

Pour chaque résumé de projet déposé, le soumissionnaire devra fournir des dates précises (mois et année) en ce qui concerne l'expérience, ainsi que préciser la durée totale du projet (nombre de mois). Les mois d'expérience indiqués dans le cadre d'un projet pour lequel l'échéancier chevauche celui d'un autre projet cité en référence ne seront comptés qu'une seule fois. Par exemple, si la période d'exécution du projet 1 s'échelonne de juillet 2001 à décembre 2001 et la période d'exécution du projet 2 s'échelonne d'octobre 2001 à janvier 2002, le nombre de mois d'expérience total pour ces deux projets est de sept (7) mois.



Critères techniques cotés (CTC)				
Numéro	Critère technique coté	Exigence liée à la présentation des soumissions	Critères d'évaluation	Nombre maximal de points
CTC1	La solution du soumissionnaire permet d'utiliser les opérateurs booléens dans la fonction de recherche.	Afin de démontrer cette fonction, le soumissionnaire doit fournir : a. des saisies d'écran de sa solution qui illustrent cette fonction.	Les points seront attribués de la façon suivante : 1. Le soumissionnaire n'a pas pu démontrer qu'il respecte ce critère (0 point). 2. La solution peut effectuer cette fonction (3 points).	3
CTC2	Le soumissionnaire fournira des licences pour au moins 20 utilisateurs et jusqu'à 50 utilisateurs.	Pour démontrer qu'il respecte ce critère, le soumissionnaire doit fournir, lors de la présentation de la soumission, une lettre, signée par un représentant autorisé du soumissionnaire, certifiant qu'il peut satisfaire à ce critère.	Les points seront attribués de la façon suivante : 1. Le soumissionnaire fournira des licences pour 25 utilisateurs (1 point). 2. Le soumissionnaire fournira des licences pour 26 à 30 utilisateurs (3 points). 3. Le soumissionnaire fournira des licences pour 31 à 39 utilisateurs (5 points). 4. Le soumissionnaire fournira des licences pour 40 à 50 utilisateurs (7 points).	7
CTC3	La solution permet à un utilisateur d'afficher des analyses omnidirectionnelles, comparant les volumes de billets et les données de différents canaux de	Pour démontrer cette fonctionnalité, le soumissionnaire doit fournir a. des saisies d'écran de sa solution qui	Les points seront attribués de la façon suivante : 1. Le soumissionnaire n'a pas pu démontrer qu'il respecte ce critère (0 point).	5

	soutien par rapport aux autres.	illustrent cette fonction.	2. Le soumissionnaire a démontré que la solution a cette fonction (5 points).	
RT4	Le soumissionnaire démontre que sa solution permet la création de lieux de travail contextuels, qui permettent aux utilisateurs de choisir les outils qui deviendront disponibles pour un utilisateur dans un affichage de billet, en fonction d'un ensemble de règles définies par l'utilisateur.	<p>Pour démontrer cette fonctionnalité, le soumissionnaire doit fournir</p> <p>a. des saisies d'écran de sa solution qui illustrent cette fonctionnalité;</p>	<p>Les points seront attribués de la façon suivante :</p> <p>1. Le soumissionnaire n'a pas pu démontrer qu'il respecte ce critère (0 point).</p> <p>2. Le soumissionnaire a démontré que la solution a cette fonction (5 points).</p>	5
RT5	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a mis en œuvre les activités organisationnelles suivantes visant à favoriser la lutte contre le racisme et la diversité au sein de son organisation :</p> <p>a. Le soumissionnaire a publié à l'interne des politiques ou des engagements liés à la lutte contre le racisme et à l'inclusivité.</p> <p>b. Les employés du soumissionnaire sont tenus de suivre une formation obligatoire sur la lutte contre le racisme.</p> <p>c. Les employés du soumissionnaire doivent suivre une formation sur les préjugés inconscients.</p> <p>d. Le soumissionnaire a rendu publics des engagements organisationnels</p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir des détails concernant l'activité.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des copies de documents de politique ou d'engagement, y compris leur date d'entrée en vigueur.</p> <p>En ce qui concerne la formation, le soumissionnaire doit indiquer le nom du cours et du fournisseur de services; s'il s'agit d'une formation élaborée à l'interne, il faut fournir un exemplaire du plan de cours.</p> <p>En ce qui concerne la dotation, le soumissionnaire doit fournir des copies de l'annonce d'emploi ou d'autres documents de dotation ou de recrutement qui démontrent la conformité aux critères cotés.</p>	<p>Maximum de 0,5 point pour chaque activité.</p> <p>0 point = Le soumissionnaire n'a pas abordé ce critère.</p> <p>0,5 point = Le soumissionnaire a entièrement décrit l'activité et a fourni des documents à l'appui.</p> <p>0,25 point = Le soumissionnaire a fourni des renseignements sur l'existence de l'activité, mais n'a pas fourni suffisamment de détails ou de documents à l'appui.</p> <p>Points supplémentaires (maximum de 1 point) :</p> <p>1 point – Le soumissionnaire a démontré l'existence d'au moins 4 activités sur 5.</p> <p>0,5 point – Le soumissionnaire a démontré l'existence d'au moins 2 activités sur 5.</p>	3,5

	<p>envers la création d'un effectif diversifié.</p> <p>e. Le soumissionnaire a élaboré une (des) stratégie(s) interne(s) de dotation ou de recrutement dans le but d'accroître la représentation de groupes sous-représentés au sein de son effectif.</p>			
Maximum total				23,5

4.1.2 Évaluation financière

Seules les propositions techniques jugées recevables feront l'objet d'une évaluation financière.

Le prix des soumissions sera évalué en dollars canadiens, les taxes applicables non comprise.

Pour les besoins de cette évaluation, l'annexe E – Base de paiement, sera utilisée. Le soumissionnaire doit fournir des prix tout compris pour lesquelles il propose des services conformément à la demande de soumissions, pour la période de contrat initiale et les périodes d'option.

Les données volumétriques comprises dans le barème de prix de l'annexe E – Base de paiement, sont fournies uniquement à des fins de détermination du prix évalué de la soumission. Elles ne doivent pas être considérées comme une garantie contractuelle.

Le « PRIX TOTAL ÉVALUÉ » à l'annexe E, Base de paiement, sera calculé en additionnant le total de la période initiale du contrat (Tableau A), le total de l'année d'option 1 (Tableau B), le total de l'année d'option 2 (Tableau C), le total de l'année d'option 3 (Tableau D) et le total de l'année d'option 4 (Tableau E) . La somme des cinq lignes sera utilisée pour déterminer l'évaluation financière.

4.1.3 Formule dans le barème de prix

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

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Méthode de sélection – Meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix

4.2.1.2 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b) respecter tous les critères obligatoires;

4.2.1.3 Les soumissions qui ne répondent pas aux points « a » ou « b » seront déclarées non recevables.

4.2.1.4 La sélection sera faite en fonction de la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix. Une proportion de 70% sera accordée au mérite technique et une proportion de 30% sera accordée au prix.

4.2.1.5 Pour établir la note du mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : nombre total de points obtenus/nombre maximum de points possible, multiplié par 70%.

4.2.1.6 Pour déterminer la note relative au prix, la note de chaque soumission recevable sera calculée au prorata par rapport au prix évalué le plus bas, multiplié par 30%.

4.2.1.7 Pour chaque soumission recevable, les notes attribuées au mérite technique et au prix seront additionnées afin d'obtenir la note combinée.

4.2.1.8 Le contrat ne sera pas nécessairement attribué au soumissionnaire dont la soumission recevable présente la note la plus élevée sur le plan technique ou présente le prix le plus bas. La soumission recevable qui obtiendra la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement. Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000 \$ (45).

Méthode de sélection – Meilleure note combinée pour le mérite technique (70 %) et le prix (30 %)

		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Évaluation du prix de la soumission		55 000 \$	50 000 \$	45 000 \$
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 70 = 59,63$	$89/135 \times 70 = 46,15$	$92/135 \times 70 = 47,70$
	Note pour le prix	$45/55 \times 30 = 24,55$	$45/50 \times 30 = 27,00$	$45/45 \times 30 = 30,00$
Note combinée		84,18	73,15	77,70
Évaluation globale		1 ^{er}	3 ^e	2 ^e



PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](#), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.



5.2.2 Dispositions relatives à l'intégrité – Liste de noms

Conformément aux Dispositions relatives à l'intégrité des Instructions générales, tous les soumissionnaires doivent fournir une liste de noms dûment remplie dans le formulaire de vérification de l'intégrité se trouvant sur le site [Web du régime d'intégrité](#), afin que leur proposition soit prise en compte dans le cadre du processus d'approvisionnement.

5.2.3 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site [Web d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment de l'attribution du contrat.



PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

Il n'y a aucune exigence en matière de sécurité associée au présent besoin.



PARTIE 7– CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

ANNEXE A – CONDITIONS GÉNÉRALES

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

A1. Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées 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 (CCUA) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et dans le Manuel des modalités et des conditions contractuelles de Citoyenneté et Immigration Canada.

A1.1 Une version électronique du [Guide des CCUA](#) est accessible sur le site Web Achats.

A1.2 Une version électronique du Manuel des modalités et des conditions contractuelles de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) est accessible sur le site [Web de CIC](#).

A2 Modalités du contrat

A2.1 Les instructions, clauses et conditions générales identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont incorporées par renvoi dans le présent contrat et en font partie intégrante, comme si elles y étaient formellement reproduites, sous réserve des autres conditions contenues dans la présente.

A3. Conditions générales

A3.1 Le document [CIC-GC-001 \(2020-12-02\)](#), Conditions générales – Marchés de biens et de services de complexité moyenne ou élevée, s'applique au présent contrat et en fait partie intégrante.



ANNEXE B – CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

B1. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte.

- a) Les articles de la convention;
- b) Annexe B – Conditions supplémentaires;
- c) Annexe A – Conditions générales;
- d) Annexe C – Modalités de paiement;
- e) Annexe D – Énoncé des travaux;
- f) Annexe E – Base de paiement;
- g) Annexe F – Renseignements sur le fournisseur et autorisation;
- h) La proposition de l'entrepreneur datée du _____ (à déterminer).

B2. Clauses de CIC

Les modalités et conditions de Citoyenneté et Immigration Canada qui suivent sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du présent contrat.

N°	Date	Titre
CIC-SC-001 (2015-02-16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle (PI) sur les renseignements originaux		

B3. Clauses du Guide des CCUA

Les clauses suivantes du Guide des CCUA sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du présent contrat.

N°	Date	Titre
A9117C	2007-11-30	T1204 – Demande directe du ministère client
A9116C	2007-11-30	T1204 – Information à transmettre par l'entrepreneur
C0705C	2010-01-11	Vérification discrétionnaire des comptes

B4. Exigences en matière de sécurité

Il n'y a aucune exigence en matière de sécurité associée au présent besoin.

B5. Période du contrat

La période du contrat s'étend sur un an de la date de l'attribution du contrat.

B5.1 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada le droit irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus (4) quatre périodes supplémentaires de (1) une années chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, au cours de la durée prolongée du contrat, d'être payé conformément aux dispositions applicables prévues à l'annexe E – Base de paiement.



En plus des quatre (4) options d'un an, il y a cinq (5) options pour un maximum de vingt-cinq (25) licences par an. Une option pour le contrat initial et quatre (4) options pour les options d'un an. Pour un total de cent (100) licences en options.

Il y a également cinq (5) options supplémentaires de jusqu'à cinquante (50) accès à Twitter. Une option pour le contrat initial et quatre (4) options pour les options d'un an. Pour un total de deux cent cinquante (250) accès à Twitter en options.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins un (1) jour civil avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

B6. Résiliation avec avis de trente (30) jours

1. Le Canada se réserve le droit de résilier à n'importe quel moment le contrat, en tout ou en partie, en donnant par écrit un avis de trente (30) jours civils à l'entrepreneur.
2. En cas de résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services rendus et acceptés par le Canada avant la date de la résiliation. Malgré toute autre disposition du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.

B7. Attestations / Conformité et renseignements supplémentaires

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

B8. Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

B9. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe D.

B10. Responsables

B10.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

<L'autorité contractante pour le contrat doit être désignée lors de l'attribution du contrat.>



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

B10.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

<Le chargé de projet pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci n'a pas le pouvoir d'autoriser des changements concernant la portée des travaux. Les changements de cet ordre peuvent uniquement être effectués au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

B10.3 Responsable technique

<Le responsable technique pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

Le responsable technique est chargé de fournir des conseils sur les exigences techniques et les livrables.

B10.4 Représentant de l'entrepreneur

<Le représentant de l'entrepreneur pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

B11. Limitation de la Responsabilité

B11.1 Responsabilité de la première partie :

- a. L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - i. 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 »
 - ii. toute blessure physique, y compris la mort.
- b. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.



- c. Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, en vertu du contrat) qui concernent la technologie de l'information.
- d. 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. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées à l'alinéa a) susmentionné.
- e. L'entrepreneur est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
- i. tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (incluant les taxes applicables) pour les biens et les services touchés par le manquement;
 - ii. tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur pour effectuer les travaux, lorsque le contrat est résilié en partie ou en totalité pour inexécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour ce sous-alinéa (ii) du montant le plus élevé entre _____ fois le 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), ou _____ \$. **(Insérer le montant selon le groupe de biens et de services)**
- En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa e) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou _____ \$. **(Insérer le montant en dollar inséré au sous-alinéa (ii))**
- f. 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.

B11.2 Réclamations de tiers :

- a. 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 contrat, 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 causé au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.

- b. Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur 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 l'alinéa a), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent 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 tout réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- c. Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe 3.



ANNEXE C – MODALITÉS DE PAIEMENT

C1. Base de paiement

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé un prix unitaire ferme pour chaque licence, comme il est précisé à l'annexe E «Base de Paiement », au montant de _____ \$ chacune (insérer le montant au moment de l'attribution du contrat). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou toute interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

C2. Limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux établis conformément à la base de paiement qui se trouve à l'annexe E, jusqu'à une limite des dépenses de _____ \$ (insérer le montant au moment de l'attribution du contrat). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou de toute interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux ni fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada, à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer par écrit l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme selon la première de ces conditions à se présenter :
 - a) lorsque 75 % de la somme est engagée;
 - b) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat;
 - c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux.

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.



C3. Mode de paiement

Le Canada paiera à l'avance l'entrepreneur pour les travaux si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada.

C4. Taxes applicables

Les taxes applicables ne sont pas comprises dans les montants indiqués dans la base de paiement. Les taxes applicables, qui sont évaluées à _____ \$ (**à déterminer au moment de l'attribution du contrat**), sont comprises dans le montant total du contrat. Dans la mesure où elles s'appliquent, les taxes doivent être indiquées séparément dans toutes les factures et demandes d'acompte et seront acquittées par le Canada. L'entrepreneur accepte de remettre aux autorités fiscales appropriées les sommes acquittées ou exigibles au titre de taxes applicables.

C5. Instructions relatives à la facturation

L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux indiqués sur la facture soient terminés.

Chaque facture doit être appuyée par :
Le nombre de licences livrées pour la plate-forme.

Les factures doivent être distribuées ainsi :
L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.

C6. Frais de déplacement et de subsistance

« Le Canada n'accepte aucuns frais de déplacement et de subsistance pour :

les travaux réalisés à l'intérieur de la région de la capitale nationale (RCN). La RCN est définie dans la [Loi sur la capitale nationale](#), L.R. 1985, ch. N-4 1985, art. 2, laquelle peut être consultée sur le site Web du ministère de la Justice;
tout déplacement entre l'établissement de l'entrepreneur et la RCN;
toute réinstallation de personnel exigée pour répondre aux conditions du contrat.



ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 TITRE

Outil de service d'assistance

2.0 OBJECTIF

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté du Canada (IRCC) a besoin d'une solution commerciale disponible sur le marché pour un outil de service d'assistance qui permettra aux utilisateurs d'IRCC de gérer de manière efficace et efficiente les interactions d'IRCC avec le public par ses canaux officiels de médias sociaux.

3.0 CONTEXTE

IRCC emploie plus de 11,000 personnes sur l'ensemble du territoire canadien et à l'étranger. Le Ministère élabore et gère des politiques et des programmes se rapportant à l'immigration, aux réfugiés, à la citoyenneté, à l'intégration et aux programmes de passeport du Canada.

IRCC gère plusieurs comptes officiels de médias sociaux et communique régulièrement avec des intervenants (clients, demandeurs potentiels, représentants, Canadiens, etc.) sur ces canaux de médias sociaux. L'équipe des médias sociaux du Ministère répond chaque semaine à plus de 1 000 questions de clients d'IRCC par les médias sociaux et cherche à élargir le service à la clientèle offert.

4.0 PORTÉE DES TRAVAUX

La solution comprendra des licences, des mises à jour standard et des correctifs au fur et à mesure qu'ils deviennent disponibles, ainsi que la prestation de services de dépannage technique aux utilisateurs d'IRCC.

La solution sera offerte en anglais et en français à un groupe initial de 25 utilisateurs des directions générales d'IRCC travaillant à l'administration centrale (AC). Les années suivantes, des centaines d'utilisateurs travaillant à l'AC d'IRCC pourraient utiliser le service de dépannage.

Il convient de noter que de nouvelles exigences en matière d'environnement technique et de sécurité pourraient s'appliquer à l'avenir si l'utilisation de l'outil s'étend sur le long terme et si la solution d'IRCC se trouve sur des serveurs situés au Canada.

La solution doit, au minimum, répondre aux exigences énoncées dans les exigences obligatoires.

5.0 EXIGENCES

5.1. Exigences en matière de logiciel

DISPONIBILITÉ DU LOGICIEL

- La plus récente version commerciale de la solution doit être disponible à la date d'attribution du contrat.



ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

- La solution et toutes les données stockées doivent être en ligne et hébergées sur les serveurs sécurisés de l'entrepreneur.
- La solution doit prévoir un contrôle de sécurité en temps réel et l'envoi d'avis à IRCC en cas d'incidents de sécurité.
- La solution doit permettre à l'utilisateur sélectionné d'effectuer une vérification et de prendre des mesures administratives.
- La solution doit être compatible avec la version de Windows Internet Explorer en usage à IRCC – version 11, protocole TLS 1.1 ou version supérieure, chiffrement AES 256 bits –, ainsi qu'avec les versions ultérieures d'Internet Explorer et d'autres navigateurs Internet (p. ex. Firefox, Chrome).

La solution doit permettre l'interopérabilité des données avec Microsoft Outlook 2007 (12.0.6680.5000), Service Pack 3, et doit être compatible avec les versions ultérieures de Microsoft Outlook.

Pour les communications avec le client, la solution doit permettre l'utilisation de fichiers dans les formats suivants : jpg, pdf, gif.

- Pour le chargement ou le téléchargement de données, la solution doit permettre l'utilisation de fichiers dans les formats suivants : xlsx, xls, rtf.
- La solution doit pouvoir être offerte à au moins 200 utilisateurs simultanés en vertu d'une licence, dans l'éventualité où IRCC souhaiterait étendre l'utilisation de l'outil.
- La solution doit offrir des possibilités d'interface de programmation d'application (« application programming interface » ou API) ouvertes et doit pouvoir communiquer avec un agent conversationnel (intelligence artificielle).
- La solution doit avoir accès à Facebook, permettant ainsi de répondre aux commentaires Facebook sur les publications et aux messages sur Facebook Messenger.
- La solution doit avoir accès à WhatsApp, permettant ainsi de répondre à des messages reçus par l'intermédiaire de WhatsApp.
- La solution devrait avoir accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter.

ADMINISTRATION DU SYSTÈME

- La solution doit inclure un système d'authentification sécurisé nécessitant un mot de passe.
- La solution doit héberger la dernière version du logiciel, pourvu qu'elle soit compatible avec les autres exigences obligatoires.
- La solution doit permettre à IRCC de conserver une ancienne version si une version plus récente n'est pas compatible.
- La solution doit permettre aux administrateurs de compte d'IRCC d'affecter un droit d'accès à un employé ou à un groupe d'employés.
- La solution doit bloquer l'exécution d'opérations dans la solution à moins que l'utilisateur n'ait l'autorisation nécessaire.
- La solution doit permettre de contrôler divers types de droits d'accès des utilisateurs :
 - lecture : communications avec les clients et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, historique des conversations, données sur les utilisateurs du service de dépannage, données/paramètres, etc.);
 - écriture : communications avec les clients (rédaction, approbation et publication de réponses) et métadonnées (descripteurs, notes, etc.);



- gestion : droit de gérer les descripteurs (ajout, création, suppression), droit d'assigner des billets à d'autres utilisateurs pour approbation, droit d'exporter des conversations vers des documents externes;
 - génération de rapports;
 - exportation de données;
 - droit d'exécuter les tâches d'administrateur de système.
- La solution doit permettre aux administrateurs de compte d'IRCC de créer et de gérer les profils d'employé qu'IRCC juge nécessaires pour la création et le maintien des comptes utilisateurs.
 - La solution doit permettre d'organiser et de gérer les utilisateurs d'IRCC en groupes, au besoin.
 - La solution doit permettre – ou être configurée de façon à permettre – aux administrateurs de compte d'IRCC de gérer (ce qui comprend créer, supprimer, archiver et renommer) les descripteurs ou mots-clés structurés que les utilisateurs peuvent associer aux dossiers pour en faciliter l'identification.

FONCTIONNALITÉ OPÉRATIONNELLE

- La solution doit contenir – ou pouvoir être configurée de façon à contenir – les champs habituels pour les interactions sur les médias sociaux :
 - nom d'utilisateur dans les médias sociaux (p. ex. pseudonyme Twitter);
 - canal d'interaction (p. ex. Twitter et Facebook), y compris la possibilité de créer différents groupes au sein de l'un ou l'autre des canaux;
 - capacité à répartir les groupes entre les différents canaux;
 - historique des conversations entre l'utilisateur des médias sociaux et IRCC;
 - capacité à diviser les commentaires et à créer un nouveau billet;
 - métadonnées associées à l'historique de la conversation (p. ex. les descripteurs, les notes, les horodatages, les utilisateurs du service de dépannage concernés et l'état de l'interaction);
 - information sur le profil public, telles qu'elle a été fournie par l'utilisateur de médias sociaux.
- La solution doit pouvoir recevoir des billets triés par un agent conversationnel (chatbot).
- La solution doit permettre à un utilisateur de mettre des descripteurs et de supprimer des descripteurs des affectations, et les données doivent pouvoir être filtrées et exportées par ces descripteurs.
- La solution doit inclure une fonction qui permet aux utilisateurs de joindre des notes internes à un dossier.
- La solution doit permettre aux utilisateurs de modifier, de créer et d'associer au moins 50 descripteurs à chaque dossier.
- La solution doit pouvoir réaffecter automatiquement les demandes des clients qui reviennent vers le même utilisateur du service de dépannage.
- La solution doit permettre de communiquer par courriel (p. ex. Outlook) pour des mises à jour personnalisées de la création de billets en fonction des préférences des administrateurs de comptes :
 - envoyer un rappel qu'un billet a été ouvert pour une durée plus longue que celle prévue par la norme de service ou pour toute autre raison spécifiée par l'agent;



- envoyer un courriel lorsqu'un nouveau billet a été automatiquement attribué ou trié par l'agent conversationnel;
 - envoyer un courriel en cas de difficultés techniques ou de problèmes liés au système à tous les utilisateurs ayant accès à la solution.
- La solution doit inclure des renseignements en temps réel sur le moment où un billet a été ouvert (c.-à-d. attribué, mais non résolu par les utilisateurs d'IRCC).
- La solution doit maintenir une base de données de toutes les interactions avec les clients et de toutes les transactions des clients.
- La solution doit être compatible avec les plateformes de publication de médias sociaux.
- La solution doit permettre l'affichage de fichiers .jpg.
- La solution doit permettre la création de règles afin d'exécuter une série d'actions ou de tâches à l'égard des billets qui répondent à des exigences et des scénarios précis.
- La solution doit permettre de communiquer avec les agents en utilisant les fonctions d'avis suivantes :
 - notifications par courrier électronique;
 - notifications de bureau pouvant être mises en sourdine.
- La solution doit permettre aux utilisateurs de filtrer les billets par canaux et par descripteurs.
- La solution doit être configurée de façon à permettre aux utilisateurs de gérer et d'étiqueter les pourriels ou les messages non sollicités.
- La solution doit permettre aux utilisateurs d'associer des descripteurs à un secteur d'activité.
- Pour les commentaires publics et les gazouillis, la solution doit renvoyer directement à la source sur la plateforme native.
- La solution doit contenir une fonction permettant de relier et de suivre les billets dans des outils de suivi ou des catégories.
 - Ces outils de suivi doivent pouvoir être nommés et regrouper tous les billets suivis en un seul endroit.
- La solution doit fournir un « historique » pour chaque billet, permettant de suivre les réponses, les notes et autres mises à jour.
- La solution doit afficher les correspondances par courrier électronique dans l'historique des billets et dans la plateforme de courrier électronique native (p. ex. Outlook).
- La solution doit permettre de mettre à jour plusieurs champs du billet en une seule fois (mise à jour groupée).
- La solution doit permettre de déterminer l'ordre des billets selon ce qui suit :
 - date de création;
 - date de la dernière modification.
 - Les deux doivent pouvoir être triés par ordre croissant et décroissant.
- La solution doit permettre de filtrer tous les billets en fonction de ce qui suit :
 - canal;
 - date de création;
 - état;
 - priorité;
 - descripteurs;
 - groupes;
 - contacts.



- La solution doit permettre de réaffecter nativement les billets aux agents ou aux canaux.
- Lorsqu'un billet est créé ou mis à jour, l'outil doit être en mesure d'y ajouter automatiquement un descripteur, sur la base de diverses propriétés du billet, y compris, mais sans s'y limiter, ce qui suit :
 - notes;
 - réponses ajoutées avec des mots-clés précis.

RECHERCHE

- La solution doit permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches en utilisant des champs tels que :
 - date et plage de dates personnalisables;
 - limitation de la recherche à l'aide de mots-clés ou de descripteurs à des périodes précises;
 - filtres qui affichent les billets par date de la dernière modification, date de création et ordre croissant et décroissant;
 - type;
 - état;
 - canaux de médias sociaux (Facebook et Twitter) et groupes (dans Facebook et Twitter);
 - mots-clés ou descripteurs qui peuvent être placés et exclus;
 - phrase et expression;
 - nom d'utilisateur dans les médias sociaux;
 - utilisateur du service de dépannage;
 - agent affecté qui a fermé le billet;
 - agent affecté qui a envoyé la réponse;
 - groupes et sous-groupes de descripteurs de secteurs d'activité.
- La fonction de recherche de la solution doit permettre aux utilisateurs d'utiliser des termes ou des mots-clés complets ou partiels.
- La solution doit maintenir une base de données consultable de toutes les communications avec le client et de toutes les transactions des clients.

INTERFACE UTILISATEUR

- La solution doit contenir une interface utilisateur exploitable sur le Web.
- Les utilisateurs du service de dépannage doivent avoir la possibilité de consulter les éléments suivants :
 - pour les affectations en cours :
 - liste de tous les billets ouverts (c.-à-d. les interactions non résolues avec le client);
 - temps écoulé pour les billets ouverts;
 - historique complet des interactions et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, etc.) pour les billets ouverts;
 - filtrabilité par champs tels que l'utilisateur du service de dépannage, l'état du billet, la période, la plateforme et le descripteur.
 - pour toutes les affectations :
 - filtrabilité par recherche, sur la base de mots-clés, de descripteurs, de notes, de noms d'utilisateur de médias sociaux, etc.;
 - filtrabilité par des champs tels que l'utilisateur du service de dépannage, l'état du billet, la période, la plateforme et le descripteur;



- filtrabilité par réseaux sociaux, type de message, options d'affectation (à, par, résolu par), etc.
- La solution doit permettre l'utilisation des jeux de caractères complets en anglais et en français.
- La solution doit être adaptée aux lecteurs d'écran grâce à des technologies de dépannage telles que les agrandisseurs d'écran, la synthèse vocale et les icônes sonores.
- La solution doit permettre au client de travailler dans la langue officielle de son choix : anglais ou français (y compris l'affichage de tous les écrans, la collecte des réponses et l'accès au soutien technique).

RAPPORTS

- La solution doit permettre aux utilisateurs de personnaliser, de générer et de télécharger des rapports afin qu'ils puissent être exécutés dans le système au cours d'une période précise :
 - affectations avec des descripteurs précis;
 - affectations résolues par personne;
 - affectations créées par groupe;
 - affectations résolues par groupe;
 - temps de récupération/traitement par personne, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période donnée;
 - temps/ratio de résolution moyen par personne, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période donnée;
 - sujets des messages entrants (basés sur les métadonnées d'utilisateur de médias sociaux);
 - période;
 - mots-clés;
 - données agrégées ou individuelles.

La solution doit permettre aux utilisateurs de créer, de sauvegarder et d'imprimer des rapports normalisés et ponctuels.

- La solution doit permettre aux utilisateurs de générer des rapports basés sur les 180 jours précédents (minimum) de données et de transactions.
- La solution doit permettre – ou pouvoir être configurée de façon à permettre – aux utilisateurs d'exporter des rapports au moins en format xls, pdf et doc.

5.2 Documentation, formation et services de soutien

DOCUMENTATION

- L'entrepreneur devra fournir les manuels d'utilisation dans les deux langues officielles. Lorsqu'une seule langue est utilisée, les textes peuvent être fournis au client par l'entrepreneur, et le client fait lui-même les traductions.

FORMATION

- L'entrepreneur doit fournir jusqu'à trois séances de formation des utilisateurs pour le client (par année contractuelle), à la demande du client.
- L'entrepreneur doit fournir jusqu'à six heures de formation à l'intention des administrateurs du système, des utilisateurs finaux et des ressources de soutien technique, à la demande du client. La formation peut être donnée sur place ou présentée à distance durant une réunion en ligne.



SERVICES DE SOUTIEN

- L'entrepreneur doit avoir un représentant de compte dédié et offrir un soutien à la clientèle sur le Web, un dispositif de suivi en ligne des demandes de soutien des clients qui précise le problème, la date de création et la réponse, et la possibilité de consulter l'état des demandes de soutien des clients.
- L'entrepreneur doit fournir un soutien technique par téléphone ou par courriel cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, pendant les heures normales de bureau.
- Le service de dépannage technique doit disposer d'un temps de réponse garanti dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande d'aide pendant les heures normales de bureau.
- L'entrepreneur doit donner un avis de 48 heures dans le cas d'un arrêt planifié et informer le client de tout arrêt imprévu dans l'heure suivant l'arrêt.
- La solution doit être en ligne et fonctionnelle 99 % du temps.

6.0 PRODUITS LIVRABLES

Activité/produit livrable	Calendrier associé	Format
Réunion de lancement	Dans les 48 heures suivant l'attribution du contrat	En personne, par téléconférence ou conférence Web
Configuration de compte	Dans les 48 heures suivant l'attribution du contrat	En ligne (au moyen de la solution)
Guides d'utilisation : <ul style="list-style-type: none">▪ Manuel de l'administrateur▪ Manuel d'utilisation	Dans le mois suivant l'attribution du contrat	En ligne (au moyen de la solution)
Soutien permanent	Cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, pendant les heures normales de bureau	En ligne (au moyen de la solution ou par courriel)

7.0 RÉUNIONS

L'entrepreneur devra participer, au besoin, à des réunions en personne ou par téléconférence/cyberconférence avec l'équipe de projet, y compris pour diriger des séances de formation.

8.0 DÉPLACEMENTS

Le Canada ne remboursera pas les frais de déplacement ou de subsistance liés à l'exécution des travaux. Les frais de déplacement, le cas échéant, devront être entièrement assumés par l'entrepreneur.

9.0 CONTRAINTES

L'entrepreneur ne pourra pas commencer la mise en œuvre technique de la solution tant que l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et l'évaluation et autorisation de sécurité n'auront pas été réalisées par le Canada.



10.0 SOUTIEN AUX CLIENTS

IRCC fournira les services suivants, au besoin, afin d'assurer la réalisation des travaux visés par le présent contrat :

- un accès à distance par téléphone ou Internet au chargé de projet et (ou) au personnel d'IRCC, au besoin, pour la tenue de réunions et la prestation de services hors site, afin d'assurer la fourniture réussie de la solution;
- un accès à la documentation et aux références pertinentes auxquelles l'entrepreneur pourrait difficilement avoir accès autrement, selon le principe du besoin de savoir;
- l'examen, au besoin, des rapports et des observations, ainsi que la transmission des observations ou des modifications proposées, en temps opportun;
- la coordination des activités et des réponses des secteurs d'IRCC qui se rapportent aux questions ciblées par l'entrepreneur, de façon à permettre à ce dernier de fournir les services demandés;
- la communication à l'entrepreneur, ou aux autres intervenants, des processus internes de travail d'IRCC ainsi que des rôles et des responsabilités liés au contrat;
- la négociation et l'établissement de tout changement à la portée, aux travaux ou aux frais qui découlent d'une modification contractuelle en collaboration avec l'autorité contractante;
- la communication de toutes les données nécessaires pour appuyer la transition vers la solution;
- la désignation d'un vérificateur chargé de déterminer la conformité des modalités du contrat entre le chargé de projet d'IRCC et l'entrepreneur;
- la fourniture d'une orientation à l'entrepreneur, lorsque c'est possible et sur demande, en ce qui a trait à ses obligations par rapport aux politiques, aux règles et aux lois relatives à la vie privée;
- d'autres formes d'aide et de soutien, au besoin.

11.0 DIVERSITÉ

IRCC est résolu à être plus inclusif pour tous et à favoriser une culture du travail équitable, qui accorde une grande importance à la diversité et qui permette de créer un environnement accueillant et gratifiant pour tous. Nous encourageons les entreprises qui collaborent avec nous à véhiculer ces valeurs. De plus amples renseignements sont fournis sur la page [Diversité et équité dans la fonction publique](#).



ANNEXE E – BASE DE PAIEMENT

Durant la période du contrat, l'entrepreneur sera payé tel qu'il est précisé ci-dessous pour les travaux exécutés en vertu du contrat.

Tous les livrables sont franco à bord (FAB) destination, droits de douane canadiens compris et les taxes applicables sont en sus.

Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur ou des entrepreneurs seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément à l'annexe E – Base de paiement.

La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur, en vertu du présent contrat, ne doit pas dépasser la somme de 197 750.00\$, y compris toutes les options, les dépenses de déplacements et les taxes applicables.

Les soumissionnaires doivent fournir les prix dans le format précisé pour chaque composant mentionné dans cette annexe E – Base de paiement. Si les prix ne sont pas fournis dans le format précisé, la proposition sera irrecevable.

1. Le soumissionnaire doit remplir le barème de prix et le joindre à sa soumission financière. Au minimum, il doit donner suite à ce barème en indiquant dans sa soumission financière, pour chacune des périodes précisées ci-dessous, les taux unitaires fermes tout compris qu'il offre (en dollars canadiens).
2. Les prix ou les taux indiqués ci-dessous, lorsque soumis par le soumissionnaire, comprennent les dépenses énumérées ci-après qui peuvent devoir être engagées pour respecter les conditions de tout contrat conclu à la suite de la soumission :
 - a) tous les frais de déplacement et de subsistance pour des travaux exécutés à l'intérieur de la région de la capitale nationale (RCN). La région de la capitale nationale est définie dans la [Loi sur la capitale nationale](#), L.R. 1985, ch N-4 1985, art. 2, qui peut être consultée sur le site Web du ministère de la Justice;
 - b) tous les frais relatifs aux déplacements entre l'établissement de l'entrepreneur et la RCN.
 - c) tous les frais de déplacement et subsistance pour réinstaller des membres du personnel afin de répondre aux conditions de tout contrat subséquent. Ces frais ne peuvent pas être imputés directement et séparément des honoraires professionnels à tout contrat subséquent qui pourrait découler de la demande de soumissions.
3. Les données volumétriques comprises dans le barème de prix de l'annexe E – Base de paiement sont fournies uniquement à des fins de détermination du prix évalué de la soumission. Elles ne doivent pas être considérées comme une garantie contractuelle.

Le contractant sera rémunéré au prix unitaire ferme et forfaitaire suivant par licence, comme indiqué dans l'annexe "D" de l'énoncé des travaux.

TABLEAU A – PÉRIODE INITIALE DU CONTRAT 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024			
Besoin	(A) Nombre de licences estimées	(B) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(C) Sous-total pour le tableau A : (C) = (A)x(B)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Licences			
Besoin	(D) Nombre de licences estimées	(E) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(F) Sous-total pour le tableau A : (F) = (D)x(E)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	Jusqu'à 25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Accès Twitter			
Besoin	(G) Nombre d'accès estimés	(H) Prix ferme unitaire tout compris par accès	(I) Sous-total pour le tableau A : (I) = (G)x(H)
Pour chaque licence : accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter	Jusqu'à 50	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
TOTAL du TABLEAU A – Période initiale du contrat (C + F + I)			À fournir par le soumissionnaire



TABLEAU B – OPTION 1 DU CONTRAT 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025			
Besoin	(A) Nombre de licences estimées	(B) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(C) Sous-total pour le tableau A : (C) = (A)x(B)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Licences			
Besoin	(D) Nombre de licences estimées	(E) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(F) Sous-total pour le tableau A : (F) = (D)x(E)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	Jusqu'à 25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Accès Twitter			
Besoin	(G) Nombre d'accès estimés	(H) Prix ferme unitaire tout compris par accès	(I) Sous-total pour le tableau A : (I) = (G)x(H)
Pour chaque licence : accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter	Jusqu'à 50	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
TOTAL du TABLEAU B – Option 1 du contrat (C + F + I)			À fournir par le soumissionnaire



TABLEAU C – OPTION 2 DU CONTRAT			
1er janvier 2026 au 31 décembre 2026			
Besoin	(A) Nombre de licences estimées	(B) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(C) Sous-total pour le tableau A : (C) = (A)x(B)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Licences			
Besoin	(D) Nombre de licences estimées	(E) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(F) Sous-total pour le tableau A : (F) = (D)x(E)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	Jusqu'à 25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Accès Twitter			
Besoin	(G) Nombre d'accès estimés	(H) Prix ferme unitaire tout compris par accès	(I) Sous-total pour le tableau A : (I) = (G)x(H)
Pour chaque licence : accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter	Jusqu'à 50	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
TOTAL du TABLEAU C – Option 2 du contrat (C + F + I)			À fournir par le soumissionnaire

TABLEAU D – OPTION 3 DU CONTRAT 1er janvier 2027 au 31 décembre 2027			
Besoin	(A) Nombre de licences estimées	(B) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(C) Sous-total pour le tableau A : (C) = (A)x(B)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Licences			
Besoin	(D) Nombre de licences estimées	(E) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(F) Sous-total pour le tableau A : (F) = (D)x(E)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	Jusqu'à 25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Accès Twitter			
Besoin	(G) Nombre d'accès estimés	(H) Prix ferme unitaire tout compris par accès	(I) Sous-total pour le tableau A : (I) = (G)x(H)
Pour chaque licence : accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter	Jusqu'à 50	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
TOTAL du TABLEAU D – Option 3 du contrat (C + F + I)			À fournir par le soumissionnaire

TABLEAU E – OPTION 4 DU CONTRAT 1er janvier 2028 au 31 décembre 2028			
Besoin	(A) Nombre de licences estimées	(B) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(C) Sous-total pour le tableau A : (C) = (A)x(B)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Licences			
Besoin	(D) Nombre de licences estimées	(E) Prix ferme unitaire tout compris par licence	(F) Sous-total pour le tableau A : (F) = (D)x(E)
Un (1) an de licence d'accès à la gestion des relations avec les clients (outil d'assistance), conformément aux spécifications de l'annexe "D" de l'énoncé des travaux comprenant l'installation initiale, l'assistance par courriel et par téléphone, ainsi que la formation en ligne	Jusqu'à 25	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
Option – Accès Twitter			
Besoin	(G) Nombre d'accès estimées	(H) Prix ferme unitaire tout compris par accès	(I) Sous-total pour le tableau A : (I) = (G)x(H)
Pour chaque licence : accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter	Jusqu'à 50	À fournir par le soumissionnaire	À fournir par le soumissionnaire
TOTAL du TABLEAU E – Option 4 du contrat (C + F + I)			À fournir par le soumissionnaire



Tableau du PRIX TOTAL ÉVALUÉ :

TABLEAU A – TOTAL (taxes en sus)	À fournir par le soumissionnaire
TABLEAU B – TOTAL (taxes en sus)	À fournir par le soumissionnaire
TABLEAU C – TOTAL (taxes en sus)	À fournir par le soumissionnaire
TABLEAU D – TOTAL (taxes en sus)	À fournir par le soumissionnaire
TABLEAU E – TOTAL (taxes en sus)	À fournir par le soumissionnaire
PRIX TOTAL ÉVALUÉ = SOMME DU TABLEAU A + TABLEAU B + TABLEAU C + TABLEAU D + TABLEAU E (taxes en sus)	À fournir par le soumissionnaire



ANNEXE F – RENSEIGNEMENTS SUR LE FOURNISSEUR ET AUTORISATION

Nom et adresse du fournisseur

Statut juridique (constitué en personne morale, enregistré, etc.)

- Individuelle (propriétaire unique)
 Entreprise privée
 Coentreprise incorporée ou Entité corporative
 Autre (spécifier):

Numéro d'inscription aux fins de la TPS/TVH et numéro d'entreprise (Agence du revenu du Canada)

Nom et titre de la personne qui a l'autorisation de signer au nom du fournisseur

Nom en caractère d'imprimerie _____ Titre _____

Signature _____ Date _____

Point de contact central

Le fournisseur a désigné la personne suivante à titre de point de contact central pour toutes les questions portant sur la proposition de contrat, y compris la communication de tous les renseignements demandés :

Nom et titre _____

Téléphone _____ Télécopieur _____

Courriel _____

Chaque proposition doit être accompagnée d'une copie de la présente page dûment remplie et signée.