

**DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES
SERVICES PROFESSIONNELS**

APPEL D'OFFRES FONDÉ UNIQUEMENT SUR UN PRIX

**PROJET NO QC-RAMQ-20170797
SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF
SUR LA PLATEFORME CENTRALE**

**SERVICE DE LA GESTION CONTRACTUELLE ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES
LE 1^{ER} FÉVRIER 2018**

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	7
1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES	9
1.1 INTRODUCTION	9
1.2 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS	10
1.3 SÉANCE D'INFORMATION ET PÉRIODE DE QUESTIONS	10
1.4 REPRÉSENTANT DE LA RÉGIE	10
1.5 REGROUPEMENT D'ORGANISMES PUBLICS	10
1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS	11
1.7 AVERTISSEMENT	11
1.8 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE	12
1.9 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES	13
1.10 COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	13
1.11 FICHE D'IDENTIFICATION INITIALE DU PRESTATAIRE DE SERVICES	15
2. DESCRIPTION DES BESOINS	19
2.1 LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC	19
2.1.1 CADRE ORGANISATIONNEL DU DONNEUR D'OUVRAGE (STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'UNITÉ RESPONSABLE DU PROJET)	20
2.2 IDENTIFICATION DU DOMAINE D'ACTIVITÉS VISÉ PAR L'APPEL D'OFFRES	23
2.3 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE GÉNÉRAL	23
2.3.1 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE	25
CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE POUR LES INFRASTRUCTURES WINDOWS	25
CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE POUR LES INFRASTRUCTURES RÉSEAUTIQUES, DE STOCKAGE ET DE VIRTUALISATION	25
CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE POUR LES INFRASTRUCTURES DES ENVIRONNEMENTS SPÉCIALISÉS, PROGICIELS D'EXPLOITATION ET D'AFFAIRES	28
CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE POUR LES INFRASTRUCTURES DE BASES DE DONNÉES	29
LES INFRASTRUCTURES DE DÉVELOPPEMENT	30
CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE POUR LES ENVIRONNEMENTS DU CYCLE DE VIE DE DÉVELOPPEMENT	31
CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE POUR LE DOSSIER SANTÉ QUÉBEC (DSQ)	35
2.4 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET DE RÉALISATION	38
2.5 STRUCTURE DE RÉALISATION DU PROJET (RÔLE DE CHACUNE DES PARTIES)	39
2.6 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES	41
2.6.1 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE	41
2.6.2 EXIGENCES CONCERNANT LES RESSOURCES	42
2.7 ÉCHÉANCIER DU PROJET	44
2.8 ESTIMATION DES BESOINS DE LA RÉGIE	44
2.9 PROCESSUS DE RÉQUISITION ET D'APPROBATION DE SERVICES (DEMANDE D'INTERVENTION)	45
2.9.1 TYPE DE DEMANDES	45
2.9.2 TYPE DE SERVICES	45
2.9.3 TRANSMISSION	45
2.9.4 ÉVALUATION	45
2.9.5 DÉLAI DE RÉPONSE ET DÉBUT DES TRAVAUX	46
2.9.6 ACCEPTATION	46
2.9.7 EXÉCUTION DES SERVICES	47
2.9.8 APPROBATION	47
2.10 REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES	47
2.10.1 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU PRESTATAIRE DE SERVICES	48
2.10.2 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE	49
2.10.3 FRAIS POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES	50
2.11 EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU PROJET	51
2.11.1 RENCONTRE DE DÉBUT DE CONTRAT	51
2.11.2 SANTÉ ET SÉCURITÉ	51
2.11.3 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET DROIT D'EXCLUSIVITÉ	51
2.11.4 PÉRIODE DE DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES	52
2.11.5 SUIVI DES TRAVAUX	53
2.11.6 REPRISE DES TRAVAUX	53
2.11.7 RÈGLEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES ET DES LACUNES OBSERVÉES	53
2.11.8 ASSURANCE QUALITÉ	54
2.11.9 PRISE DE CONNAISSANCES INITIALE DU CONTEXTE	54
2.11.10 TRANSFERT DE CONNAISSANCES	54
2.11.11 FORMATION ET EXPERTISE DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES	55
2.11.12 LIEU DE TRAVAIL, DOCUMENTS, ÉQUIPEMENT	55
2.11.13 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR	55
2.12 PÉNALITÉS	55

2.12.1	ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (DEMANDE D'INTERVENTION À TAUX JOURNALIER)	56
2.12.2	REMPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES	56
2.12.3	REMISE DES CARTES D'ACCÈS, TROUSSEAU DE CLÉS ET DES CLÉS RSA	57
2.12.4	FACTURATION	57
2.13	STATIONNEMENT	57
3.	INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES	61
3.1	DÉFINITION DES TERMES	61
3.1.1	ACCORD INTERGOUVERNEMENTAL	61
3.1.2	ADJUDICATION	61
3.1.3	ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC	61
3.1.4	CONTRAT À EXÉCUTION SUR DEMANDE	61
3.1.5	DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES	61
3.1.6	ÉTABLISSEMENT	62
3.1.7	MANDAT OU PROJET	62
3.1.8	OPTION	62
3.1.9	PRESTATAIRE DE SERVICES	62
3.1.10	PRIX	62
3.1.11	SÉAO	62
3.1.12	SOUSSION	62
3.2	EXAMEN DES DOCUMENTS	62
3.3	ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	63
3.4	SOUS-CONTRAT	65
3.5	ASSURANCE DE LA QUALITÉ	65
3.6	DÉVELOPPEMENT DURABLE	65
3.7	GARANTIE DE SOUMISSION	65
3.8	GARANTIE D'EXÉCUTION	65
3.9	ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC	66
3.10	ASSURANCE	67
3.11	POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	67
3.12	STATUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET AUTORISATION DE SIGNATURE	67
3.13	DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION	68
3.14	RÉCEPTION DES SOUMISSIONS	68
3.15	RETRAIT D'UNE SOUMISSION	68
3.16	OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS	68
3.17	PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION	68
3.18	CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES	68
3.19	CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS	70
3.20	TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION	70
3.21	CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE	70
3.22	RÉSERVE	71
3.23	PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS	71
3.24	SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS	71
3.25	DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES	72
	ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES	77
	ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE	81
	ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES	87
	ANNEXE 4 – OFFRE DE PRIX	91
	ANNEXE 5 – BORDEREAU DE PRIX	95
	ANNEXE 6 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC	99
	ANNEXE 7 – AUTORISATION DE SIGNATURE	103
	DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION	105
4.	CONDITIONS GÉNÉRALES	109
4.1	CONFIDENTIALITÉ	109
4.2	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	109
4.3	COLLABORATION	112
4.4	INSPECTION	112
4.5	REGISTRE	113
4.6	VÉRIFICATION	113
4.7	CONFLITS D'INTÉRÊTS	113
4.8	SOUS-CONTRAT	113
4.9	CESSION DE CONTRAT	114
4.10	LIEN D'EMPLOI	114
4.11	LOIS ET RÈGLEMENTS	114
4.12	REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE	115

4.13	POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	115
4.14	COMPUTATION DES DÉLAIS.....	115
4.15	PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES.....	115
4.16	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	115
5.	CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES	119
5.1	MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	119
5.2	MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT	119
5.3	RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES	120
5.4	RÉSILIATION.....	121
5.5	PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR.....	122
5.5.1	DÉFINITION	122
5.5.2	CODES SOURCES.....	123
5.5.3	CESSION DES DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (TRAVAUX DU PRESTATAIRE DE SERVICES).....	123
5.5.4	LICENCES DE DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET MATÉRIEL PRÉEXISTANT)	123
5.5.5	CONSIDÉRATION	124
5.5.6	GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES	124
5.6	REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL	125
5.7	DÉLAIS ET RETARD.....	125
5.8	RECOURS DE LA RÉGIE	125
5.9	RENONCIATION.....	126
5.10	SOLLICITATION DE PERSONNEL	126
6.	ÉVALUATION DE RENDEMENT	129
6.1	OBLIGATION DE L'ÉVALUATION DE RENDEMENT	129
6.2	OBJECTIFS POURSUIVIS PAR L'ÉVALUATION DE RENDEMENT DU CONTRACTANT	129
6.3	PRINCIPES DIRECTEURS	130
6.3.1	ÉVALUATION FONDÉE SUR LES RÉSULTATS ATTENDUS	130
6.3.2	OBJECTIVITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION PAR L'ORGANISME PUBLIC	130
6.3.3	UNIFORMISATION DES FACTEURS D'ÉVALUATION ET DES ÉCHELLES DE COTATIONS	131
6.4	ÉCHELLE DE COTATIONS.....	131
6.5	FACTEURS D'ÉVALUATION DE RENDEMENT DE L'APPEL D'OFFRES	132
	CONTRAT À SIGNER	133
	ANNEXE 8 – FORMULAIRES	149
	ANNEXE 8.1 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ.....	151
	ANNEXE 8.2 - DÉCLARATION DE RESPECT VISANT LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION À L'INTENTION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES	153
	ANNEXE 8.3 FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION.....	155
	8.4 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - PRESTATAIRE DE SERVICES.....	159
	8.5 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE	161
	ANNEXE 9 – LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	165
	ANNEXE 10 – LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA	169
	ANNEXE 11 – FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT.....	173
	ANNEXE 12 - GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT	179
	ANNEXE 13 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS.....	182

**PREMIÈRE PARTIE :
L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS**

1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

1.1 INTRODUCTION

La Régie de l'assurance maladie du Québec, ci-après appelée la Régie, personne morale légalement constituée et ayant son siège au 1125, Grande Allée Ouest, Québec (Québec) G1S 1E7, requiert, par le présent appel d'offres, des soumissions de prestataires de services pour la réalisation du projet suivant :

PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE

La Régie est à la recherche d'un prestataire de services œuvrant dans le domaine des technologies de l'information afin de réaliser des travaux d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale.

La Régie veut conclure un contrat à exécution sur demande pour la réalisation des diverses demandes d'intervention confiées en fonction des besoins de la Régie tout au long de la durée du contrat.

Le contrat de services professionnels à intervenir sera d'une durée de trente-six (36) mois débutant le 26 mars 2018 pour se terminer le 25 mars 2021.

Le prestataire de services doit soumettre un taux journalier pour chacun des profils d'expertise énoncés au bordereau de prix. Les taux journaliers incluent le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement et de séjour, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsque applicables, les frais et les droits de douanes, les permis, les licences et les assurances.

Le prestataire de services doit démontrer dans sa soumission qu'il possède toutes les compétences professionnelles spécialisées et qu'il dispose de toutes les expertises requises et nécessaires à la réalisation d'un tel projet.

Le prestataire de services doit avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par l'un des accords suivants :

- Accord de libre-échange canadien (ALEC);
- Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario (ACCQO);
- Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG);
- Accord de libéralisation des marchés publics du Québec et du Nouveau-Brunswick (AQNB 2008);
- Accord intergouvernemental sur les marchés publics entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York (AQNY).

Le prestataire de services retenu est celui qui a présenté la plus basse soumission conforme à la façon décrite à l'article 3.21 en fonction des besoins et des exigences exprimés dans les présents documents d'appel d'offres.

La Régie ne s'engage à accepter aucune des offres reçues, notamment lorsqu'elle juge que les prix sont trop élevés ou disproportionnés ou ne reflètent pas un juste prix.

1.2 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées avant onze heures (11 h), heure en vigueur localement le 5 mars 2018, à l'attention de monsieur Vincent Boissonneault à l'adresse suivante :

Lieu : 1125, Grande Allée Ouest, Hall d'entrée – RC
Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles
(Poste de sécurité)
Québec (Québec) G1S 1E7

Les heures d'ouverture des bureaux de la Régie sont de **8 h 30 à 12 h** et de **13 h à 16 h 30**, du lundi au vendredi inclusivement.

1.3 SÉANCE D'INFORMATION ET PÉRIODE DE QUESTIONS

Aucune séance d'information ne sera tenue à l'intention des prestataires de services.

Les prestataires de services doivent faire parvenir leurs questions par écrit au représentant de la Régie avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Les prestataires de services doivent se présenter au poste de sécurité du siège social de la Régie à leur arrivée et présenter une pièce d'identité reconnue avec photo.

1.4 REPRÉSENTANT DE LA RÉGIE

Afin d'assurer l'uniformité d'interprétation des documents d'appel d'offres et de faciliter l'échange d'information, la Régie désigne la personne suivante pour la représenter :

monsieur Vincent Boissonneault
Régie de l'assurance maladie du Québec
Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles
1125, Grande Allée Ouest, rez-de-chaussée

Télécopieur : 418 646-7170
Courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

La Régie OBLIGE les prestataires de services à s'adresser exclusivement au représentant de la Régie et à nulle autre personne, à moins d'indication contraire de sa part.

1.5 REGROUPEMENT D'ORGANISMES PUBLICS

Il n'y aura aucun regroupement d'organismes publics dans le cadre de cet appel d'offres.

Les conditions applicables à cet appel d'offres sont celles auxquelles est assujetti la Régie.

1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS

Le représentant de la Régie divulgue publiquement, en présence d'un témoin, à l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, le nom des prestataires de services ainsi que leur prix total respectif, sous réserve de vérifications ultérieures.

Heure et date : onze heures (11 h), le 5 mars 2018

Lieu : 1125, Grande Allée Ouest, Rez-de-chaussée

Salle : 074

Les prestataires de services désirant assister à l'ouverture publique des soumissions, doivent se présenter au poste de sécurité du siège social à leur arrivée et présenter une pièce d'identité reconnue avec photo.

1.7 AVERTISSEMENT

1.7.1 Le prestataire de services doit soumettre toute question ou toute demande de modifications relatives aux documents d'appel d'offres au représentant de la Régie avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.

La Régie se réserve la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée par un prestataire de services si cette demande lui est transmise moins de deux (2) jours ouvrables avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Ainsi, en déposant sa soumission, le prestataire de services accepte les termes, conditions et spécifications des documents d'appel d'offres.

1.7.2 Ne peut être affectée à l'exécution du mandat, toute ressource qui, au cours des deux (2) années qui précèdent le dépôt de la soumission, a été à l'emploi de la Régie, et :

- a occupé des fonctions susceptibles d'interagir avec le présent appel d'offres ou de susciter une situation de conflit d'intérêts;

ou

- a participé directement ou indirectement à l'élaboration du devis faisant l'objet du présent appel d'offres.

1.7.3 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions d'admissibilité des prestataires de services ou des conditions de conformité des soumissions, décrites aux articles 3.18 « Conditions d'admissibilité des prestataires de services » et 3.19 « Conditions de conformité des soumissions », sera rejetée.

1.7.4 Tout prestataire de services qui est inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ne peut présenter une soumission pour obtenir un contrat public en vertu de l'article 21.4.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics. Ce registre peut être consulté sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : www.rena.tresor.gouv.qc.ca. Pour tout renseignement complémentaire concernant le RENA, communiquez au 1 855 883-7362 (RENA) ou par courriel au rena@sct.gouv.qc.ca.

Le prestataire de services qui, dans le cadre de l'exécution d'un contrat avec un organisme public ou avec un organisme public visé à l'article 7 de la Loi sur les

contrats des organismes publics, conclut un sous-contrat avec un contractant inscrit au registre des entreprises inadmissibles (RENA), commet une infraction et est passible d'une amende de 1 000 \$ à 10 000 \$ dans le cas d'un individu et de 2 000 \$ à 20 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

- 1.7.5 Il est fortement suggéré au prestataire de services de faire sa demande d'attestation de Revenu Québec le plus rapidement possible afin de pouvoir résoudre tout problème éventuel relatif à son obtention avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions. En effet, conformément à l'article 3.9 des instructions aux prestataires de services, l'attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

- 1.7.6 Un prestataire de services ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.

Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

- 1.7.7 Toute offre, tout don ou paiement, toute rémunération ou tout avantage en vue de se voir attribuer le présent contrat est susceptible d'entraîner le rejet de la soumission ou, le cas échéant, la résiliation du contrat.

1.8 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

Par le dépôt du formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'annexe 2 et dûment signé, le soumissionnaire déclare notamment, avoir établi la présente soumission sans collusion et sans avoir établi d'entente ou d'arrangement avec un concurrent allant à l'encontre de la Loi sur la concurrence (L.R.C. 1985, c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral, entre autres quant aux prix, aux méthodes, aux facteurs ou aux formules utilisés pour établir les prix, à la décision de présenter, de ne pas présenter ou de retirer une soumission ainsi qu'à la présentation d'une soumission qui, volontairement, ne répond pas aux spécifications de l'appel d'offres. Le soumissionnaire déclare également que ni lui, ni une personne qui lui est liée, n'ont été déclarés coupables dans les cinq années précédant la date de présentation de la soumission, d'un acte criminel ou d'une infraction énoncés au point 9 de l'Attestation.

1.9 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES

Par le dépôt de la « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres » jointe à l'annexe 3 et dûment signée, le soumissionnaire déclare notamment qu'au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011) et des avis émis par le Commissaire au lobbyisme :

- soit que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprises, de lobbyiste-conseil ou de lobbyiste d'organisation, des activités de lobbyisme, préalablement à la déclaration;
- ou que des activités de lobbyisme ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis ainsi qu'avec le Code de déontologie des lobbyistes (RLRQ, chapitre T-11.011, r.2).

De plus, le soumissionnaire reconnaît que, si la Régie a des motifs raisonnables de croire que des communications d'influence non conformes à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et au Code de déontologie des lobbyistes ont eu lieu pour obtenir le contrat, une copie de la déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par la Régie.

1.10 COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

La collecte et l'utilisation des renseignements personnels et confidentiels s'effectueront dans le cadre de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après désignée « Loi sur l'accès », et sous réserve des exceptions qui y sont prévues.

Aux fins de l'évaluation et de la validation des soumissions soumises dans le cadre de cet appel d'offres, des renseignements personnels et confidentiels peuvent être recueillis et transmis par le prestataire de services tels que le curriculum vitæ de ses ressources ainsi que certains renseignements d'affaires.

Lorsque de tels renseignements sont transmis, ils sont accessibles aux personnes siégeant au comité de sélection, au personnel concerné du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, aux représentants de la Régie et au représentant concerné de la Direction des services juridiques.

Une fois le contrat adjugé, lorsqu'un renseignement personnel et confidentiel est recueilli, ce renseignement est accessible à la personne qui doit en prendre connaissance pour les fins liées à la réalisation du contrat ou pour s'assurer du respect des obligations qui incombent aux parties, quand celle-ci a la qualité pour le recevoir lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions et utilisé aux fins pour lesquelles il a été recueilli ou que la loi autorise son utilisation.

La personne concernée par un renseignement personnel détenu par un organisme public peut y avoir accès et le faire rectifier, le cas échéant.

1.11 FICHE D'IDENTIFICATION INITIALE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Régie de l'assurance maladie Québec 	
Questionnaire	
Pour compléter les annexes dans les pages suivantes, il est recommandé d'inscrire toute les informations demandées dans ce questionnaire.	
Titre du projet :	SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE
Numéro du projet :	QC-RAMQ-20170797
Informations sur l'entreprise	
Nom de l'entreprise :	_____
No d'entreprise du Québec (NEQ) :	_____
N.B. Le nom de l'entreprise et le NEQ doivent être ceux apparaissant au Registre des entreprises du Québec	
Adresse de l'entreprise :	_____
Téléphone de l'entreprise :	_____
Télécopieur de l'entreprise :	_____
Nom du représentant autorisé :	_____
Fonction du représentant :	_____
Téléphone du représentant :	_____
Télécopieur du représentant :	_____
Courriel du représentant :	_____
Avez-vous l'intention de soumissionner sur cet appel d'offres public?	
<input type="checkbox"/> Oui	Compléter et retourner ce formulaire à la Régie
<input type="checkbox"/> Non	Joindre l'annexe 1 « Questionnaire de non-participant » à ce formulaire et les retourner dûment complétés à la Régie à l'attention de monsieur Vincent Boissonneault

2. DESCRIPTION DES BESOINS

2. DESCRIPTION DES BESOINS

2.1 LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

Rouage important du système de santé québécois, la Régie de l'assurance maladie du Québec a été créée en 1969 pour mettre en place un régime public d'assurance maladie. À la base de la création de ce régime, les grands principes que sont l'universalité, la gratuité et l'équité ont guidé l'évolution de la couverture des soins et des services de santé au fil des décennies. Relevant du ministre de la Santé et des Services sociaux, la Régie est directement associée aux grands enjeux en matière de santé, ce qui l'amène à jouer un rôle essentiel auprès de la population.

D'ailleurs, sa mission témoigne de cette importance au sein du système de santé et de services sociaux. La Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et médicaments. Elle informe la population, gère l'admissibilité des personnes, rémunère les professionnels de la santé et assure une circulation sécuritaire de l'information.

La Régie a aussi le mandat d'administrer tout autre programme qui lui est confié. De ce fait, ses responsabilités ne cessent de croître suivant l'évolution du système de santé et de services sociaux. Elle administre aujourd'hui plus d'une quarantaine de programmes touchant, par exemple, les aides techniques pour les personnes ayant une déficience motrice, visuelle ou auditive, l'exonération financière pour les services d'aide domestique et la contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé. Par ailleurs, la Régie conseille ou rémunère plus de 40 000 dispensateurs de services, prescripteurs et professionnels de la santé, conformément, dans le cas de ces derniers, aux ententes conclues entre les fédérations médicales ou les associations professionnelles et le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Enfin, la Régie rend accessible son actif informationnel au ministère de la Santé et des Services sociaux, aux chercheurs et aux différents acteurs du réseau. Concrètement, cet actif regroupe un ensemble de renseignements sur la prestation et l'évolution des soins et des services de santé ainsi que sur les coûts afférents. Les données accessibles sont évidemment divulguées dans le plus grand respect de la protection des renseignements personnels.

La Régie fournit différents produits et services à des organismes du secteur public ou privé et collabore avec de nombreux partenaires du secteur de la santé, comme le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les régies régionales, les ordres professionnels ou le Conseil consultatif de pharmacologie.

De plus, agissant déjà comme un partenaire important des travaux du Dossier santé (DSQ), la Régie se voit confier par le MSSS un rôle élargi au niveau de la prise en charge des activités associées aux composants du DSQ.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter le site de la Régie à l'adresse suivante : www.ramq.gouv.qc.ca

2.1.1 CADRE ORGANISATIONNEL DU DONNEUR D'OUVRAGE (STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'UNITÉ RESPONSABLE DU PROJET)

LA VICE-PRÉSIDENTE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (VPTI)

La Vice-présidente aux technologies de l'information (VPTI) a pour mission de :

- fournir aux différentes unités administratives de la Régie, les services professionnels et techniques requis en matière de technologies de l'information et de gestion des ressources informationnelles;
- conseiller la haute direction concernant les investissements en technologies de l'information;
- proposer les orientations à privilégier en matière d'administration des données, de systèmes et de technologies de l'information;
- assumer la réalisation de tout projet de développement et la gestion d'actifs confiés à la Régie par le MSSS.

La VPTI, de par sa mission, est responsable de concevoir, de développer, de mettre en place, d'opérer et de faire évoluer les systèmes et les technologies de l'information supportant les choix d'affaires de la Régie en plus de celles qui lui sont confiées dans le cadre de la prise en charge des technologies de l'information (TI) du rôle élargi du Dossier santé Québec (DSQ).

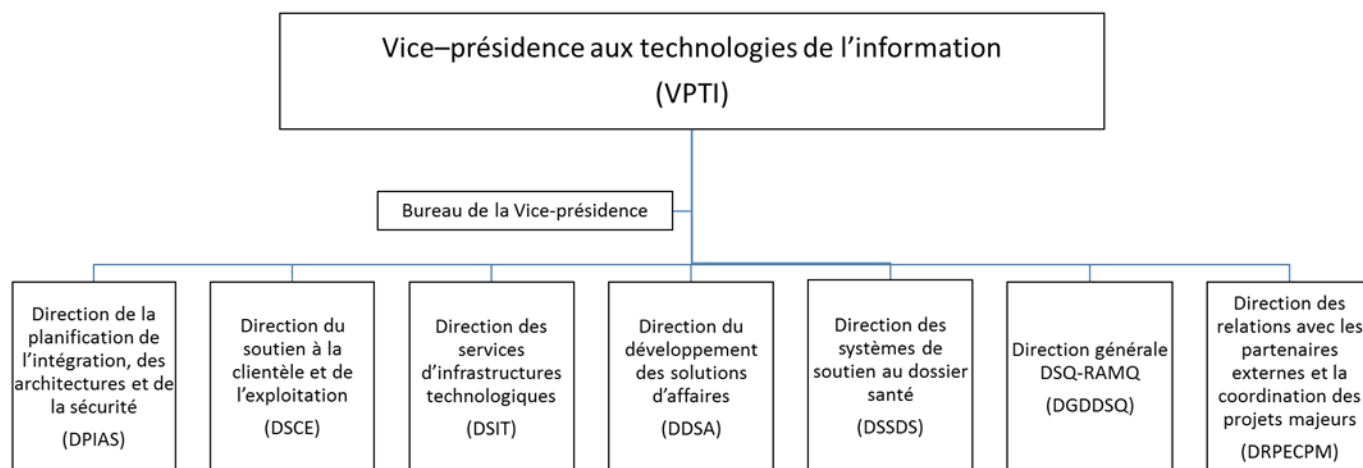
La VPTI doit assurer, entre autres, les services suivants :

- l'architecture technologique permettant de prendre en charge les besoins d'affaires de la Régie;
- l'architecture d'entreprise;
- l'architecture des lignes d'affaires;
- la mise en place des technologies (ordinateurs, réseaux, téléphonie, etc.);
- la gestion de l'information et de la sécurité;
- le développement et l'entretien de systèmes;
- l'exploitation des systèmes;
- le soutien aux utilisateurs;
- le soutien méthodologique;
- le soutien aux équipes de développement;
- l'élaboration et le maintien des pratiques de développement (processus, principes, règles et normes);
- l'administration des données;
- la modélisation de données;
- le développement de base de données.

La structure administrative de la VPTI comprend une (1) direction générale et six (6) directions :

- Direction de la planification, de l'intégration, des architectures et de la sécurité (DPIAS);
- Direction du soutien à la clientèle et de l'exploitation (DSCE);
- Direction des services d'infrastructures technologiques (DSIT);
- Direction du développement des solutions d'affaires (DDSA);

- Direction des systèmes de soutien du dossier santé (DSSDS);
- Direction générale DSQ-RAMQ (DGDDSQ);
- Direction des relations avec les partenaires externes et la coordination des projets majeurs (DRPECPM).



LA DIRECTION DES SERVICES D'INFRASTRUCTURES TECHNOLOGIQUES (DSIT)

Le présent appel d'offres sera sous la responsabilité de la direction des services d'infrastructures technologiques (DSIT) qui a notamment pour mission de gérer les infrastructures technologiques et les données soutenant la Régie ainsi que celles confiées par le ministère de la santé. De plus, elle agit à titre de partenaire conseils de la VPTI pour les technologies de l'information afin d'offrir des solutions et des services d'infrastructures disponibles et performants, et être un levier aux processus d'affaires à coût optimal. Pour accomplir cette tâche, la DSIT doit :

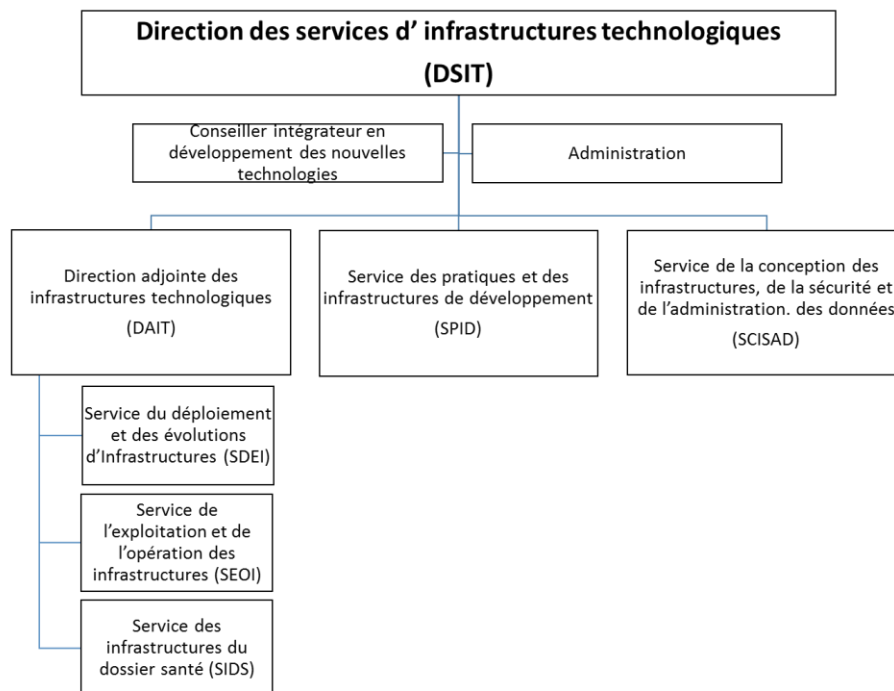
- définir les orientations technologiques;
- concevoir une vision intégrée des évolutions des infrastructures technologiques alliant à la fois la protection du patrimoine, la mise en œuvre des projets structurants et un regard prospectif sur les possibilités offertes par les technologies de l'information;
- concevoir l'architecture, l'intégration et le plan d'évolution des infrastructures technologiques;
- réaliser les travaux d'infrastructures technologiques en fonction des objectifs poursuivis par l'organisation, incluant les phases conseils, les rapports d'affaires, l'architecture d'ensemble, l'architecture détaillée, la conception et la réalisation;
- effectuer un suivi des besoins et de la satisfaction de sa clientèle en regard des produits et services fournis par la Direction.

En conséquence, les activités suivantes sont réalisées:

- assurer et diriger le développement des normes, méthodes et outils de développement et fournir le soutien dans l'utilisation du cadre méthodologique, des outils et des ateliers de développement;
- élaborer les choix d'orientations et planifier la mise en service, l'évolution, la modernisation, l'entretien et le support de deuxième et de troisième niveau des infrastructures technologiques dans le but de maintenir la capacité, la disponibilité, la stabilité et la performance de ses infrastructures;
- assurer l'évolution, l'intégration et la coordination des travaux relatifs à la gestion des données, des banques d'information et faire évoluer l'environnement informationnel.

Tel qu'illustré ci-dessous, la structure administrative de la DSIT comprend un poste de conseiller intégrateur en développement des nouvelles technologies, une (1) direction adjointe supervisant trois (3) services ainsi que deux (2) services directement reliés à la direction :

- Direction adjointe des infrastructures technologiques (DAIT)
 - Service du déploiement et des évolutions d'infrastructures (SDEI)
 - Service de l'exploitation et de l'opération des infrastructures (SEOI);
 - Service des infrastructures du dossier santé (SIDS);
- Service des pratiques et des infrastructures de développement (SPID);
- Service de la conception des infrastructures, de la sécurité et de l'administration des données (SCISAD).



LE SERVICE DES PRATIQUES ET DES INFRASTRUCTURES DE DÉVELOPPEMENT (SPID)

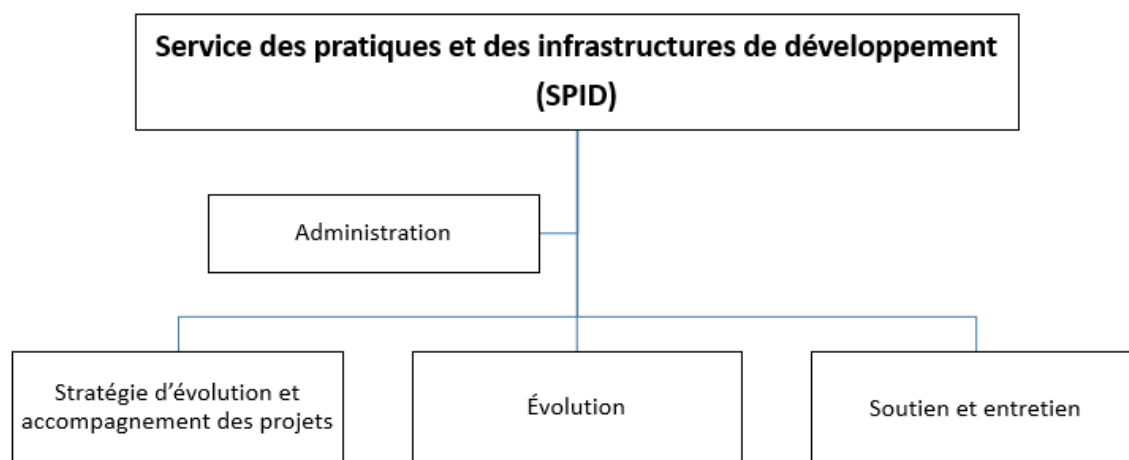
Le présent appel d'offres sera sous la responsabilité du Service des pratiques et des infrastructures de développement.

Pour l'ensemble des projets et infrastructures de développement sous la responsabilité de la Régie, le Service des pratiques et des infrastructures de développement (SPID) a pour principale mission de :

- effectuer la veille stratégique afin de maintenir les infrastructures de développement à la fine pointe de la technologie;
- définir et établir les pratiques de développement soit les processus, orientations, principes, règles et normes de développement afin de guider les équipes de développement dans leurs pratiques de développement et dans l'utilisation des infrastructures de développement;
- communiquer à la gestion et aux équipes concernées les mouvements d'évolution des produits de développement;
- développer, entretenir et certifier des outils communs afin d'outiller les équipes de développement et ainsi augmenter leur efficacité et diminuer leurs besoins en expertise;
- répondre aux besoins de soutien des développeurs;
- contribuer significativement et favoriser le développement, l'évolution et l'amélioration continue des pratiques et infrastructures de développement de façon à soutenir de façon optimale l'ensemble du cycle de vie des solutions.

Tel qu'illustré ci-dessous, la structure administrative le SPID comprend trois (3) équipes de travail :

- Stratégie d'évolution et accompagnement des projets;
- Évolution;
- Soutien et entretien.



2.2 IDENTIFICATION DU DOMAINE D'ACTIVITÉS VISÉ PAR L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres vise à répondre aux besoins de la Régie au niveau du service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale.

2.3 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE GÉNÉRAL

La Régie mise sur les outils informatiques pour supporter ses opérations. Depuis sa création, elle investit considérablement dans les technologies de l'information afin d'être plus

performante. Les orientations relatives à l'architecture d'entreprise de la Régie prévoient l'utilisation des technologies, des modèles et des architectures afférentes à la prestation électronique de services.

Ces orientations prévalent pour l'ensemble des nouveaux développements de systèmes, autant ceux destinés à soutenir sa mission traditionnelle que ceux concernant les nouveaux systèmes soutenant la prestation électronique de services.

INFRASTRUCTURES EXISTANTES À LA RÉGIE

Les infrastructures existantes à la Régie, actuellement localisées à Québec, Montréal et Ville St-Laurent, sont décrites sommairement ci-après. Elles se présentent de la façon suivante :

Les infrastructures de serveurs Windows

Elles constituent l'ensemble des serveurs utilisés pour tous les besoins technologiques de la clientèle interne et externe de la Régie.

Les infrastructures réseautiques, de stockage et de virtualisation

Elles représentent l'ensemble des environnements de stockage et de virtualisation. On y retrouve aussi les composantes d'infrastructure réseautique (composées de différentes familles d'équipements selon leur rôle) provenant majoritairement du manufacturier Cisco Systems.

Les infrastructures des environnements spécialisés, progiciels d'exploitation et d'affaires

Elles sont constituées de serveurs de différentes technologies (Intel, Risc, etc.) ayant des systèmes d'exploitation autres que Windows pour des besoins spécifiques comme la gestion des centres d'appels téléphoniques ou l'alertage et la journalisation.

Les infrastructures de bases de données

Elles représentent tous les SGBD (systèmes de gestion de base de données) reposant sur la technologie X86 d'Intel (Oracle et SQL).

Les ateliers de développement

Ils sont utilisés pour concevoir, entretenir et faire évoluer les applications gérées par la Régie.

Les environnements du cycle de vie de développement

Ils permettent de développer et d'exploiter les applications selon le cycle de vie de développement établi.

Le dossier santé Québec

Il correspond à un environnement technologique hautement sécurisé qui permet de collecter, de conserver et de consulter certains renseignements de santé.

Les infrastructures de postes de travail Windows

Elles représentent l'ensemble du parc informatique ainsi que tous les moyens pour l'entretenir et le maintenir à jour.

Les infrastructures existantes à la Régie sont décrites sommairement ci-après. Cette liste n'est fournie qu'à titre indicatif et le prestataire de services doit se conformer aux infrastructures existantes lors des travaux.

2.3.1 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE

Contexte technologique spécifique pour les infrastructures Windows

- **Serveurs de présentation WEB et d'application :**

La Régie utilise des serveurs Windows, 2003 et 2008 R2 et 2012 pour les services d'applications. La Régie les utilise en mode N-tiers avec interfaces WEB basées sur les outils de développement et les serveurs d'applications .NET et SharePoint;

- **Serveurs de courtier d'intégration :**

La Régie utilise BizTalk 2009 de Microsoft sous des serveurs Windows 2003 pour les services de courtage. Pour l'intégration avec les autres plateformes, les connecteurs SOAP et WCF sont normalisés à l'exception du central qui utilise actuellement, en plus, un connecteur Websphere de la firme IBM;

- **Serveurs d'infrastructure de base :**

La Régie dispose à Québec et à Montréal d'un ensemble de serveurs sous Windows 2003, 2008 R2 et 2012 pour assurer les services suivants :

- Services d'annuaires (Active Directory);
- Services de fichiers;
- Services d'impression;
- Partage et déploiement d'images de postes et des logiciels d'applications;
- Déploiement des applications client/serveur;
- Gestion à distance des postes de travail;
- Service de courrier électronique;
- Service de collaboration.

Contexte technologique spécifique pour les infrastructures réseautiques, de stockage et de virtualisation

- **Environnement de stockage :**

L'infrastructure de stockage de la Régie repose sur une **solution** de stockage EMC de type grande entreprise (Xtreme IO, VNX, DataDomain, etc.). De plus, la Régie utilise différentes fonctionnalités avancées de stockage telles que l'auto-tiering, le thin provisioning la réplication inter site et une gestion centralisée.

- **Environnement de virtualisation :**

La majorité des serveurs Microsoft déployés à la Régie sont virtuels. L'infrastructure de virtualisation de la Régie s'appuie sur la technologie vSphere 6.0 Update 2 de VMware.

En plus de cette infrastructure de virtualisation, la Régie utilise également diverses fonctionnalités avancées de VMware dont la suite vCloud et vRealize Automation 7.2.

- **Les réseaux locaux et étendus :**

Ils relient l'ensemble du parc informatique de la Régie (les différents serveurs et les postes de travail) :

- Les réseaux locaux (internes) de la Régie sont déployés dans trois (3) principaux sites, soit le siège social situé au 1125, Grande Allée Ouest à Québec; les bureaux de service (787 Lebourgneuf et 425 Maisonneuve à Montréal).
 - La Régie possède deux centres de traitements informatiques dans lesquels sont installés les différents serveurs et composantes de réseautique associés.
- **L'infrastructure réseau** est basée sur la technologie **Ethernet** et utilise les protocoles **TCP/IP Version 4** opérant sur des équipements réseau de différentes catégories, selon leur rôle respectif :

1. **Commutation**

Cette catégorie regroupe les composantes servant à relier les serveurs et les postes de travail aux différents réseaux de la Régie et sont constitués de composantes de différents modèles des familles Catalyst et Nexus de la compagnie **Cisco Systems**.

Elle est constituée de commutateurs physiques et virtuels (s'intégrant avec l'environnement ESX corporatif).

2. **Routage**

Cette catégorie regroupe les composantes servant à interconnecter les différents réseaux locaux des sites de la Régie entre eux par l'intermédiaire des liens fournis par le RITM; ils sont constitués de composantes de différents modèles des familles ASR et ISR de la compagnie **Cisco Systems**.

Ils offrent aussi des services spécifiques (passerelle numérique/analogique RNIS pour les environnements de centre d'appels et accès aux réseaux via ligne commutée).

3. **Sécurité et authentification**

Cette catégorie regroupe les composantes servant à assurer la sécurité des communications transitant par les différents réseaux locaux et étendus et entre les différentes zones d'un même réseau; ils sont constitués de coupe-feux de la famille ASA et de sondes de détection d'intrusion de la famille IPS de la compagnie **Cisco Systems**.

Une infrastructure de contrôle d'accès aux réseaux locaux (technologie NAC de la compagnie **Cisco Systems**) est aussi utilisée pour gérer l'accès aux ports des commutateurs d'accès des postes de travail dans les différents locaux de la Régie.

Son rôle est d'assurer que seuls les postes de travail et dispositifs légitimes ont un accès complet aux réseaux locaux et à leurs serveurs.

Elle contribue aussi à assurer la sécurité des serveurs et des postes en validant la conformité des postes de travail au niveau de ses éléments de sécurité (présence d'un anti-virus à jour et fonctionnel ainsi que des correctifs de sécurité jugés obligatoires).

Une infrastructure d'authentification composée de produits tels que RSA SecureID (**EMC**) et Cisco Secure ACS (TACACS/RADIUS) de **Cisco Systems** permet le contrôle des accès aux composantes et aux réseaux locaux.

Des serveurs d'accès distant VPN SSL permettent un accès sécuritaire et contrôlé aux infrastructures depuis un poste distant, via une connexion Internet.

4. Balanceurs de charge

Cette catégorie regroupe les composantes servant à assurer la disponibilité des services informatiques. Elle est constituée d'équipements de la famille ACE de la compagnie **Cisco Systems**.

5. DNS/DHCP/IPAM

Cette catégorie regroupe les composantes servant à assurer les services d'adressage IP, de noms IP ainsi que de gestion du plan d'adressage IP des infrastructures. Elle est constituée de composantes Adonis et Proteus de la compagnie **BlueCat Networks**.

6. Serveurs de gestion des réseaux

Cette catégorie regroupe les composantes servant à assurer la gestion et la surveillance de l'ensemble des composantes de réseautique. Elle est constituée de produits spécialisés, dont Cisco Prime LMS (Cisco Systems), Kiwi Syslog (Solar Winds networks), OpenView Network Monitor (HP). Ces produits sont installés sur diverses plates-formes (Windows; SUN, ESX).

7. Réseaux sans fil (WiFi)

Cette catégorie regroupe les composantes servant à offrir des réseaux locaux sans-fil (technologie WiFi 802.11a/b/g/n). Ces réseaux sans fil sont installés dans les locaux de la Régie à Québec et à Montréal. Elle est constituée d'équipements de la famille Aironet de la compagnie **Cisco Systems**.

8. Serveurs de temps (NTP)

Cette catégorie regroupe les composantes servant à offrir des services NTP. Elle est constituée d'équipements de la famille Tempus de la compagnie **EndRun technologies**.

- **Les réseaux externes:**

Selon la nature des besoins et des intervenants, outre l'Internet, la Régie communique avec le monde extérieur à l'aide du réseau gouvernemental RITM fourni par le CSPQ.

Contexte technologique spécifique pour les infrastructures des environnements spécialisés, progiciels d'exploitation et d'affaires

- **L'ordinateur central:**

La majorité des traitements massifs sont localisés à l'ordinateur central (IBM z800). Celui-ci supporte un environnement basé sur le système d'exploitation z/OS, le SGBD DATACOM ainsi que le moniteur de télétraitement CICS.

- **Le serveur informationnel TERADATA:**

De technologie TERADATA, les deux serveurs informationnels (production et développement) sont alimentés par les systèmes opérationnels de la Régie et certaines banques communes du MSSS. Afin de pouvoir charger et exploiter les données dans le SGBD TERADATA, trois étapes de traitement sont nécessaires en aval soit : extraire, transformer et charger les données à l'environnement informationnel en utilisant BizTalk et .NET. Certains de ces traitements sont alors exécutés dans l'environnement intermédiaire avant que leurs résultats ne soient transférés au TERADATA à l'aide d'utilitaires ou directement par le courtier.

Une fois chargées dans l'entrepôt de données, les données sont accessibles conformément aux lois, règlements et autres règles régissant la protection des renseignements personnels. Le principal outil utilisé pour les exploiter est **la suite d'outils Cognos 10** pour les requêtes, les rapports et les cubes d'analyse multidimensionnelle. Toutes les transactions accédant à la banque de données TERADATA doivent être journalisées pour permettre les investigations ultérieures.

- **L'environnement transactionnel externe (CIP):**

Les technologies et l'architecture déployées permettent à la Régie de traiter, en direct, et de façon ininterrompue (24/7), avec plus de 1 600 pharmacies qui effectuent près de 500 000 transactions par jour. La technologie utilisée dans cet environnement se compose de quatre (4) serveurs HP NON-STOP (Tandem) dont deux sont disposés en site miroir pour assurer la continuité et la relève en cas de désastre.

- **Infrastructures téléphoniques:**

La Régie dispose de neuf (9) centres d'appels répartis dans ses bureaux de Québec et Montréal. Ces centres d'appels reposent sur la technologie CENTREX offerte par Bell Canada via le CSPQ. Les clientèles des centres d'appels sont accueillies par des systèmes à réponse vocale interactive (RVI: Websphere Voice Response for AIX) et les appels sont aiguillés à partir du serveur de couplage téléphonie informatique (CTI – Genesys). Les applications RVI répondent à près de quatre (4) millions d'appels par année.

La Régie possède également un système téléphonique, CISCO CALL MANAGER, pour son volet administratif et un serveur de messagerie vocale CISCO UNITY qui reposent sur la technologie IP (Internet Protocol) et un serveur de reconnaissance vocale Nuance Speech Attendant. Ce nouveau système utilise le même réseau que les données informatiques et est supporté par le CSPQ.

- **Serveurs d'encadrement de la navigation Internet:**

La Régie utilise des serveurs Windows 2003 pour l'encadrement de la navigation Internet. Le produit utilisé est Websense Web Security de la compagnie Websense.

- **Solution de gestion des événements d'informations de sécurité:**

Dans un souci d'amélioration constante de la sécurité de l'information, la Régie s'est dotée d'une solution de Gestion des Événements d'Informations de Sécurité (GEIS ou SIEM en anglais). Le progiciel enVision de la compagnie RSA est au cœur de la solution. Il permet de récolter de façon centralisée les journaux de sécurité de tous les types de plateformes utilisées par la Régie grâce à des connecteurs spécifiques ou directement pour les serveurs compatibles. Cette application est livrée en mode serveur propriétaire dédié (appliance). La plateforme utilisée pour ce serveur est Windows 2003 R2. La solution comporte sa propre base de données.

- **Infrastructures de visioconférence:**

La Régie s'est dotée d'un système de visioconférence pour les communications entre ses ressources de Québec et Montréal et également avec ses partenaires externes. Ce système est composé de :

- Quatre (4) terminaux permettant de faire ou recevoir des appels en audio-vidéo avec des équipements compatibles de la RAMQ ou de l'extérieur (par Internet). Ces terminaux sont branchés sur les commutateurs d'étage comme n'importe quel poste de travail à l'exception du fait que la qualité de service (QoS) a été configurée sur chacun des ports concernés;
- Un « Gatekeeper » interne pour la gestion du trafic à l'interne et l'interconnexion avec Internet via un appareil équivalent (Gatekeeper externe);
- Un Gatekeeper externe servant d'intermédiaire entre les terminaux à l'interne et ceux à l'externe;
- Un serveur de gestion TMS a également été installé. Son but est de chapeauter l'ensemble des équipements pour en faciliter l'utilisation. Par exemple, pour avoir une vue d'ensemble des conférences en cours ou utiliser un annuaire commun à tous les terminaux.

Contexte technologique spécifique pour les infrastructures de bases de données

- **Environnement ORACLE :**

Les bases de données Oracle sont la norme au plan opérationnel à la Régie. Pour supporter ses différents SGBD (10G, 11G et 12C), la Régie dispose de plusieurs serveurs Oracle reposant sur la plateforme Windows. De plus, la Régie utilise différents outils et fonctionnalités Oracle pour lui permettre de répondre à ses besoins d'affaires.

- **Environnement SQL :**

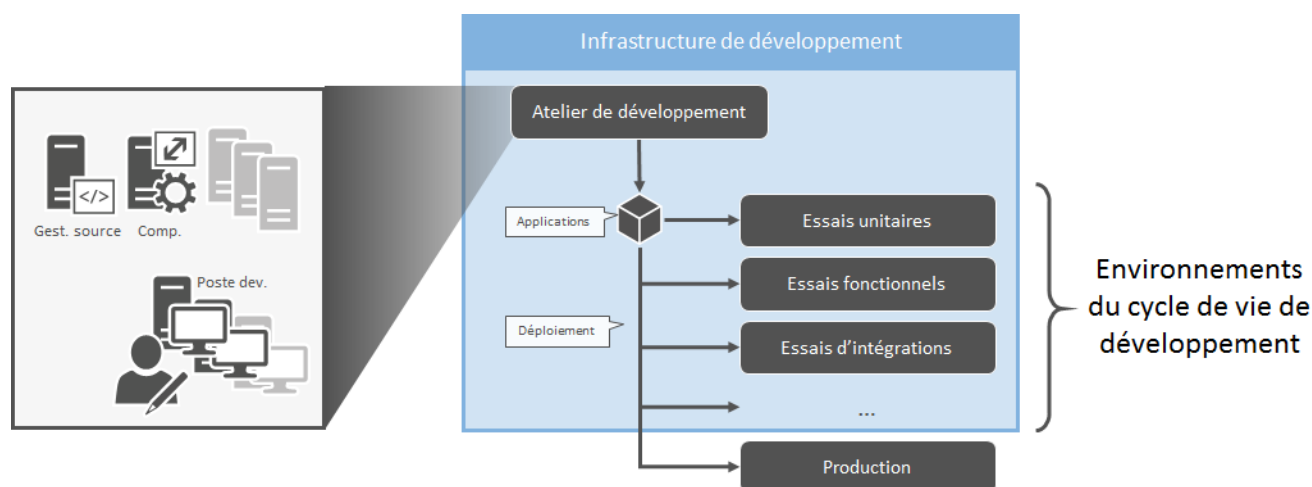
Le SGBD SQL Server (2005, 2008 et 2012) est utilisé principalement pour héberger les bases de données d'appoint des progiciels le nécessitant (BizTalk, SharePoint, Control-M, etc.).

Les infrastructures de développement

Les infrastructures de développement désignent les équipements informatiques matériels et logiciels qui sont mis à la disposition des développeurs pour concevoir, entretenir, gérer et faire évoluer leurs applications selon la plateforme technologique utilisée.

À la Régie, chacune des infrastructures de développement est essentiellement composée de :

- plateforme technologique;
- atelier de développement (logiciels et outils);
- environnements du cycle de vie de développement;
- pratiques de développement (normes, règles, principes).



La Régie utilise les infrastructures de développement suivantes :

• Plateforme intermédiaire

Cette plateforme est exploitée principalement par des applications Web. Les applications sont développées au moyen de :

- Microsoft Visual Studio .Net versions 2010 et 2015:
 - Langages .Net (VB et C#);
 - Framework 3.5 et 4.X;
 - Interfaces Web de type :
 - ASP.Net MVC;
 - ASP.Net WebForms;
 - ASP.Net WebPart hébergé dans SharePoint;
 - AngularJS.
 - Services Web de type :
 - WCF exposés via le protocole SOAP;
 - WebAPI exposés via le protocole REST.
- Microsoft Visual Studio .Net version VS2008:
 - Langages .Net (VB et C#);
 - Framework 3.5;
 - Interfaces Web de type :
 - ASP.Net WebForms;
 - ASP.Net WebPart hébergé dans SharePoint;

- Services Web de type WCF exposés via le protocole SOAP;
- Services Web de type ASMX exposés via le protocole SOAP;
- BizTalk comme courtier d'intégration;
- SSRS intégré à Visual Studio .Net pour développer des rapports;
- Team Foundation Server (TFS) pour la gestion du code source et la gestion du cycle de développement;
- Microsoft Visual Studio 6.0 avec les langages VB6 et ASP;
- Blaze Advisor de FICO comme gestionnaire de règles d'affaires;
- Cognos d'IBM pour développer des rapports;
- Oracle Forms 11g R2;
- Accès aux données en .Net via un ORM (Entity Framework);
- PL/SQL Developer pour les composantes Oracle PL/SQL.

• Plateforme Centrale

Cette plateforme se compose d'un ordinateur central (IBM z800) sous le système d'exploitation z/OS exploités par les ateliers Cobol, Assembler, Ultim et CA-Datacom (Dataquery, Ideal).

• Plateforme Informationnelle

La plateforme informationnelle de technologie Teradata, est exploitée par leurs outils spécialisés (Bteq, Fastexport, Multiload, etc.) ainsi que les outils Cognos pour le volet d'informatique décisionnelle (Business Intelligence – BI). Cette plateforme est accessible via les plateformes intermédiaire et centrale.

• Plateforme transactionnelle externe

La plateforme transactionnelle externe, utilisant la technologie HPe NONSTOP est exploitée par une version spécifique de Cobol, le Cobol 85 ainsi que par le langage TACL.

Contexte technologique spécifique pour les environnements du cycle de vie de développement

Afin de développer et d'exploiter les systèmes applicatifs, la Régie dispose d'un certain nombre d'environnements (aussi appelé « palier »), chacun répondant à des besoins spécifiques. Ces environnements sont regroupés en environnement logique selon les différentes phases parcourues par les applications durant leur cycle de vie de développement. Les environnements logiques sont matérialisés dans une des trois infrastructures réseau disponibles. Chaque infrastructure réseau est cloisonnée et possède son propre domaine Windows.

Voici le découpage des environnements disponibles à la Régie :

Infrastructure réseau	Environnement logique	Environnement (palier)
Techno	Techno	Techno
Predev	Pré-développement	Predev
Production	Développement	Unitaire

		Fonctionnel
		Intégré
	Pré-production	Acceptation
		Formation
		Partenaire
	Production	Production
	Urgence	Urgence

Les paragraphes qui suivent décrivent la raison d'être et la composition de chacun des environnements logiques :

- L'environnement logique **Techno** sert à la réalisation des preuves de concepts, aux essais nécessaires pour s'assurer de la stabilité des infrastructures de la Régie lors de changements de logiciels d'exploitation ou de composants matériels, ainsi qu'à la préparation et à la réalisation des essais des procédures et trousseaux d'installation. Cet environnement est principalement utilisé par les équipes de soutien à l'entretien et à l'évolution des infrastructures. Elle contient un seul environnement, soit **Techno** et sa propre infrastructure réseau du même nom.
- L'environnement logique de **Pré-développement** est semblable à celui de production au niveau technologique. Il est constitué d'un certain nombre d'applications représentatives du portefeuille applicatif de la Régie. Les versions des applications présentes dans cet environnement sont les mêmes que celles de l'environnement de production. L'environnement logique de Pré-développement répond à deux besoins.

Les changements technologiques effectués dans l'environnement Techno doivent être amenés en premier lieu vers l'environnement logique de Pré-développement au moyen de procédures standardisées telles que des trousseaux d'installation. Par la suite, différents types d'essais applicatifs (non-régression, performance, fonctionnalité) sont réalisés afin de valider que les changements technologiques n'aient aucun impact sur les applications hébergées dans l'infrastructure réseau de production.

L'environnement logique de Pré-développement est utilisé occasionnellement pour des essais de charges. Il permet de mesurer les impacts, au niveau de la performance d'une application, d'un changement applicatif ou technologique avant que ce dernier ne soit déployé en production.

Cet environnement logique est constitué d'un seul environnement applicatif (**Predev**) hébergé dans une infrastructure réseau distincte du même nom.

- L'environnement logique de **développement** est destiné aux équipes de développement. Il est intégré à l'infrastructure réseau de production et contient les environnements suivants :
 - **Unitaire :**

Cet environnement est associé au développeur; c'est de là que commence le processus que ce soit à des fins de développement ou d'entretien. L'environnement unitaire est constitué d'outils installés sur le poste de travail du développeur. Les données sont accédées via une instance de base de données créée et gérée par les administrateurs de BD. C'est dans cet environnement que les développeurs effectuent la programmation des composantes et réalisent les essais unitaires s'y rapportant. Les essais unitaires ont comme but de tester individuellement le code de chaque composante pour s'assurer de son bon fonctionnement. Les sources des composantes fonctionnelles ne peuvent être modifiées que dans cet environnement ainsi qu'exceptionnellement dans l'état d'urgence.
 - **Fonctionnel :**

Cet environnement d'essais fonctionnels sert à la vérification des composantes afin de répondre aux spécifications décrites dans les dossiers fonctionnels. À cette phase, c'est généralement un analyste qui procède aux essais fonctionnels. Il s'assure que les fonctions définies s'exécutent conformément aux résultats attendus. À cette étape, la mise en commun commence (répertoire de composantes, bases de données, etc.), ce qui implique que toutes les personnes effectuant des essais fonctionnels utilisent les mêmes versions des composantes. Une personne peut donc réaliser les essais fonctionnels d'une unité de tâche comportant plusieurs composantes de différentes sources.
 - **Intégré :**

L'environnement d'essais intégrés vise à valider l'application (ou la livraison) dans son ensemble en faisant intervenir toutes les composantes internes et externes de l'application dans les essais. C'est donc dire qu'il faut vérifier l'intégration de toutes les composantes fonctionnelles ainsi que de tous les liens inter systèmes. Ces essais sont habituellement réalisés par un architecte fonctionnel et regroupent les essais entre les différents groupes d'unités de tâche possédant des dépendances fonctionnelles ou organiques. Les essais intégrés constituent les essais finaux de l'équipe de réalisation.
- L'environnement logique de **pré-production** est destiné aux utilisateurs internes ainsi qu'aux partenaires de la Régie. Il est également intégré à l'infrastructure réseau de production et contient les environnements suivants :
 - **Acceptation :**

Cet environnement permet aux utilisateurs de vérifier si l'application livrée (ou une de ses livraisons) correspond aux attentes. Les utilisateurs doivent également s'assurer que toutes les composantes fonctionnelles de la livraison du système s'intègrent bien au processus d'affaires. Cette phase d'approbation renvoie soit à une instance inférieure ou permet la graduation d'une livraison

vers le palier d'exploitation et, le cas échéant, vers l'environnement de formation.

- **Formation :**

Cet environnement permet la formation des utilisateurs aux unités de tâches modifiées ou nouvellement livrées. Il requiert une configuration très semblable à celle de la production afin d'utiliser des données significatives pour les utilisateurs. L'environnement de formation est alimenté par celui de production lorsqu'on veut organiser une formation sur le système actuel pour les nouveaux employés par exemple. Il peut être également alimenté par l'environnement d'essais d'acceptation pour former le personnel sur des nouvelles fonctionnalités qui ne sont donc pas encore en production.

- **Partenaire :**

Cet environnement est un palier d'essais pour les partenaires, en mode B2B (business to business) de la Régie. Il permet aux partenaires de tester leurs applications avant que ces derniers ne se branchent au palier de production de la Régie. Également, lorsque des changements aux applications utilisées par les partenaires de la Régie sont nécessaires, ils sont d'abord rendus disponibles dans cet environnement afin que les partenaires puissent tester leurs adaptations nécessaires pour répondre aux nouvelles spécifications. Les changements apportés au palier partenaire doivent être soutenus par une excellente communication avec les partenaires afin qu'ils puissent évoluer au même rythme que la Régie. Idéalement, et lorsque techniquement faisable, les applications modifiées doivent supporter l'ancien mode pendant un certain temps. Cet environnement est alimenté, au besoin, par l'environnement de production ou par l'environnement d'acceptation.

- L'environnement logique de **production** est celui utilisé par les clientèles de la Régie. Il est intégré à l'infrastructure réseau de production et contient l'environnement suivant :

- **Production :**

Cet environnement est celui dédié à l'exploitation des systèmes et contient les données réelles telles que manipulées par l'ensemble des utilisateurs du système. Cet environnement supporte à la fois les applications interactives et en lot.

- L'environnement logique d'**urgence** est destiné aux équipes de développement. Il est intégré à l'infrastructure réseau de production et contient l'environnement suivant :

- **Urgence :**

Cet environnement permet le développement rapide de correctifs au palier de production sans devoir passer au préalable par tous les autres paliers. Comme son nom l'indique, il n'est utilisé que lors d'urgence en production qui demande une intervention immédiate.

Contexte technologique spécifique pour le Dossier Santé Québec (DSQ)

Le Dossier Santé Québec (DSQ) est un environnement technologique hautement sécurisé qui permet de collecter, de conserver et de consulter certains renseignements de santé. Où qu'ils soient au Québec, les professionnels de la santé autorisés auront accès à ces renseignements. En termes de technologies, deux types d'infrastructures technologiques sont utilisés : les infrastructures technologiques communes (ITEC) et les infrastructures technologiques des solutions Laboratoire et Visualiseur.

Les infrastructures technologiques communes (ITEC) qui sont de type Microsoft, assurent l'ensemble des services d'infrastructures et de composantes technologiques nécessaires pour soutenir les systèmes des domaines Médicaments, Sommaire d'hospitalisation et Imagerie, ainsi que de SecurSanté et des registres.

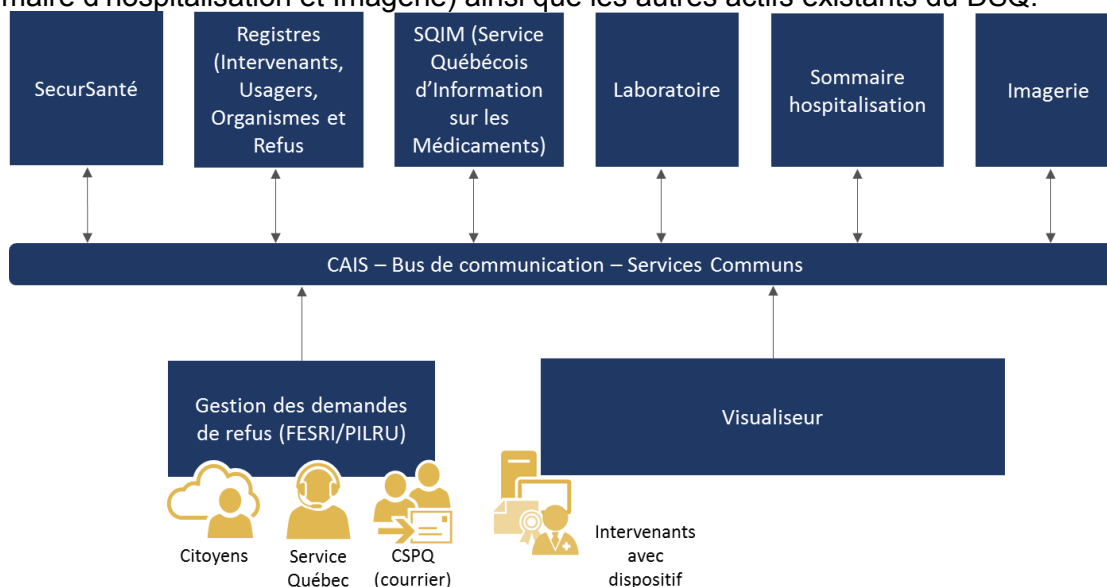
Pour le domaine Laboratoire et le Visualiseur, d'autres infrastructures spécifiques de type Java soutiennent le développement et l'exploitation de ces solutions.

L'architecture globale de ces deux types d'infrastructures technologiques est basée sur un modèle « multi-tiers » et est divisée en trois (3) couches, soit les couches « présentation », « traitement » et « données ». Une quatrième couche est nécessaire pour les besoins de gestion, soit la couche « exploitation », mais cette couche en est une verticale qui permet d'offrir les services d'infrastructures communs.

Les requis d'affaires de la Régie au regard de ces infrastructures technologiques sont les suivants :

- Un environnement de production supportant un haut niveau de disponibilité, accessible 24 heures/jour et 365 jours/année;
- Des environnements de développement pour les équipes internes, ainsi que des environnements d'essais internes et externes pour les partenaires;
- Un cadre de gestion évolutif permettant de supporter la montée en charge.

Le diagramme qui suit présente la vue d'ensemble des domaines (Médicaments, Laboratoire, Sommaire d'hospitalisation et Imagerie) ainsi que les autres actifs existants du DSQ.



- Les renseignements relatifs à l'hospitalisation d'un usager.

SECURSAITÉ

Les infrastructures technologiques SécurSanté, qui sont mises en œuvre et opérées par la Régie, assurent la circulation et la communication des renseignements de santé conformément au cadre légal du dossier santé du Québec.

SécurSanté est une solution de sécurité garantissant une authentification forte de l'identité des intervenants qui accèdent aux données médicales et cliniques du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). La Régie gère ainsi les services de certification (PSC) dont la prise en charge des aspects administratifs et technologiques liés à l'émission des dispositifs et certificats et à la gestion de l'identité des intervenants et non intervenants. Le modèle de sécurité soutenu par SécurSanté est celui d'une infrastructure à clé publique (ICP).

La Régie, le prestataire de services et les partenaires au dossier santé doivent se conformer aux processus, procédures et mécanismes opérationnels et de sécurité en vigueur et ce, dans l'objectif d'assurer l'interopérabilité des infrastructures technologiques et des actifs informationnels.

REGISTRES (USAGERS, INTERVENANTS, ORGANISMES, REFUS)

Les Registres sont des référentiels communs provinciaux contenant un ensemble de données communes et permettant d'identifier de façon unique les usagers (RU), les intervenants (RI) et les lieux de dispensation de services ou des organismes (RO).

Afin de s'assurer de l'unicité d'une entité, le registre assigne un numéro d'identification unique (NIU) à chacune des entités du registre. Par la suite, lorsque les différents systèmes du DSQ veulent échanger des données sur un usager, un intervenant ou un organisme, ils utilisent le numéro de référence (NIU) pour l'identifier. Ce numéro devient ainsi une référence unique facilitant l'interopérabilité entre les systèmes;

Pour la gestion des refus, la solution est composée des sous-systèmes FESRI (Formulaire électronique sécurisé pour les refus par internet) et PILRU (Programme d'inscription en lot des refus des usagers), ainsi que du service OGD (Outil de gestion des directives) du registre des refus (RR).

Le FESRI sert à recueillir les refus de participer des citoyens, alors que PILRU est un outil rassemblant tous les formulaires de refus enregistrés temporairement à l'aide de FESRI afin de les valider et les enregistrer de façon permanente au registre des refus du dossier santé.

L'inscription des directives de refus est aussi disponible via l'outil de gestion des directives (OGD) du Registre des refus. Il s'agit d'une application réservée à quelques rôles clés (archivistes du MSSS, pilotes de la Régie) permettant de répondre aux «demandes d'accès à l'information» des citoyens.

DOMAINE MÉDICAMENTS

Le domaine Médicaments est soutenu par la solution SQIM (Services Québécois d'Information sur les Médicaments). Ce système concerne la circulation de l'information sur les médicaments

à l'intérieur du secteur de la santé. Le domaine médicament est présentement alimenté des médicaments délivrés dans les pharmacies communautaires du Québec et des médicaments administrés aux usagers par les pharmaciens d'établissement. Le fonctionnement de la solution SQIM est basé sur deux (2) sujets principaux, soit l'ordonnance électronique et le profil pharmacologique.

DOMAINE LABORATOIRE

Le domaine Laboratoire contient les résultats d'examens de laboratoire de tous les usagers. Le domaine est composé essentiellement de cinq (5) services d'affaires, soit l'alimentation laboratoire, la consultation laboratoire, le pilotage laboratoire, les rapports de rejets et la qualification laboratoire.

L'alimentation est réalisée par l'ensemble des différents laboratoires des établissements de santé du RSSS ainsi que de laboratoires privés. Elle s'effectue principalement durant les jours ouvrables, mais peut s'étendre au-delà de cette plage lorsque requis.

Pour la consultation, tout professionnel de la santé autorisé par la LPCRS et possédant le niveau d'authentification requis peut accéder aux informations du domaine Laboratoire via le Visualiseur ou une application locale.

Le domaine Laboratoire utilise un index, le RDSQ (répertoire DSQ). Ce répertoire est une composante disjointe du domaine, développée et hébergée dans l'infrastructure ITEC et qui fait partie de la portée de la CAIS.

Le pilotage est effectué dans un environnement appelé « EPL » (Environnement de Pilotage Laboratoire), intégré à l'environnement de production. Disponible pour l'ensemble des différents laboratoires en opération, cet environnement sert à faire des essais de modifications à des examens existants ou d'ajouts de nouveaux tests.

La qualification laboratoire se fait à l'aide des Zones d'Intégration Laboratoire (ZIL). Chacun des ZIL sert à l'homologation d'un laboratoire suite à une nouvelle intégration ou à un rehaussement des systèmes d'information laboratoire en établissement.

DOMAINE SOMMAIRE D'HOSPITALISATION

Le domaine Sommaire d'hospitalisation cible le partage des renseignements concernant la feuille sommaire d'un usager (AH109) qui reçoit son congé d'un établissement, qui est transféré vers un autre établissement ou qui décède durant son hospitalisation.

Ce système permet de rendre disponibles les sommaires d'hospitalisation qui contiennent les renseignements concernant l'hospitalisation d'un usager, tels que le diagnostic, les soins reçus, les résultats d'examens et les médicaments prescrits lors de son hospitalisation. Par la suite, chaque professionnel de la santé autorisé dispose de tous les renseignements du sommaire d'hospitalisation.

DOMAINE IMAGERIE

Le domaine Imagerie comprend les données concernant les résultats d'examens d'imagerie médicale. L'alimentation est réalisée via les laboratoires d'imagerie publics et privés.

Le domaine Imagerie est composé de deux (2) grands éléments :

- Le registre XDS-I;
- Les trois (3) RID provinciaux (Répertoires d'imagerie diagnostique).

Le XDS-I est un index des résultats d'imagerie. Il est géré par le Ministère. Les RID sont sous la responsabilité des centres hospitaliers universitaires (McGill/CHUM, CHUS, CHUQ). Ce sont les RID qui contiennent les images à proprement dit.

VISUALISEUR

Le Visualiseur est un outil permettant d'accéder et de consulter les données du dossier santé, en autant que son utilisateur ait les droits d'accès requis et que la personne dont les renseignements sont consultés n'ait pas donné son refus.

Puisque plusieurs établissements possèdent des dossiers cliniques informatisés (DCI), des dossiers médicaux électroniques (DMÉ) ou des systèmes pharmacie (pour les pharmacies hors-établissements), le Visualiseur se veut un outil complémentaire à ces autres outils cliniques.

CAIS (COUCHE D'ACCÈS À L'INFORMATION SUR LA SANTÉ)

Le système CAIS est le point d'accès unique au DSQ, autant pour la consultation (tous les domaines du DSQ) que pour l'alimentation des domaines. La CAIS assure les échanges d'informations normalisées entre les différents systèmes et composantes du DSQ, le tout dans un environnement sécurisé et contrôlé.

2.4 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET DE RÉALISATION

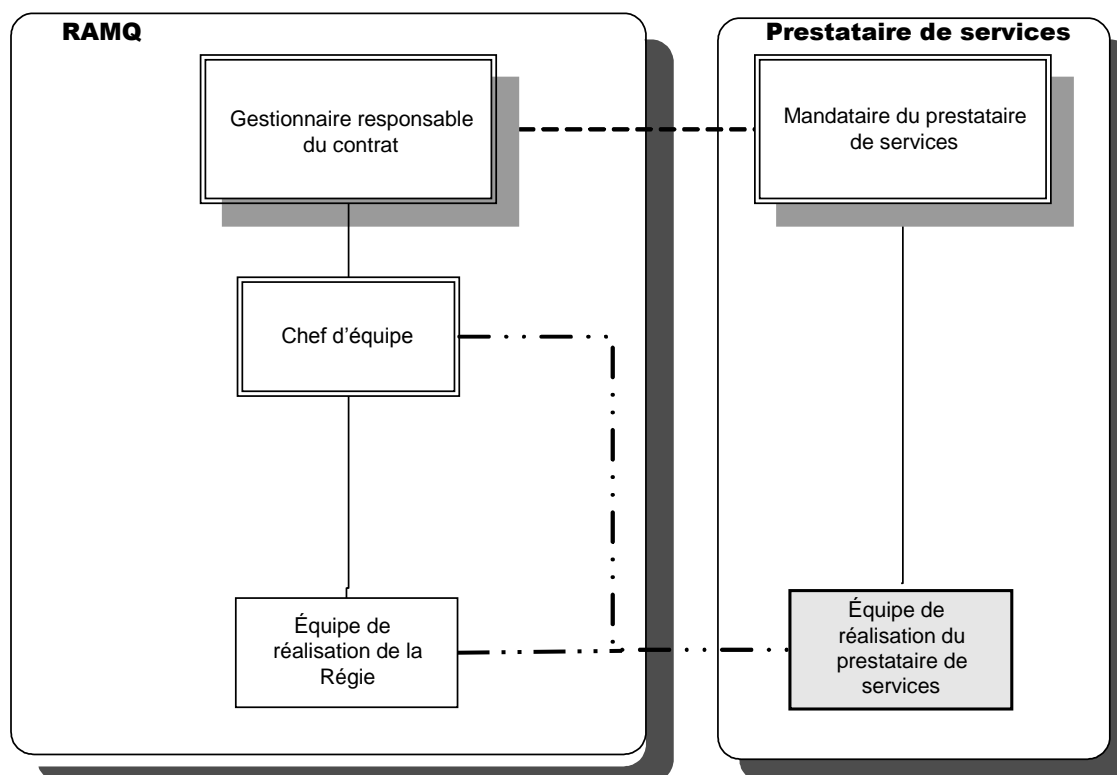
Dans le cadre des travaux à réaliser, la Régie requière du prestataire de services, des services dans le domaine du service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale, contractés par demande d'intervention pendant la durée du contrat, rémunérés sur la base de taux journaliers. Ces services seront réalisés par:

- Un spécialiste en développement applicatif sur la plateforme centrale de niveau intermédiaire;
- Un spécialiste en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale de niveau sénior.

Une partie des besoins pourraient être contractés sous forme d'intervention avec engagement de résultat. Ces interventions seront préalablement établies en fonction des taux journaliers soumis au bordereau de prix. Pour la réalisation des travaux, ces interventions seront réalisées sous les principes d'un forfait avec engagement de résultat.

2.5 STRUCTURE DE RÉALISATION DU PROJET (RÔLE DE CHACUNE DES PARTIES)

La gestion globale de l'exécution du contrat relève du Service des pratiques et des infrastructures de développement (SPID).



LE GESTIONNAIRE RESPONSABLE DE LA RÉGIE – (CHEF DU SERVICE DES PRATIQUES ET DES INFRASTRUCTURES DE DÉVELOPPEMENT)

Le gestionnaire responsable de la Régie est le chef du service des pratiques et des infrastructures de développement de la Direction des services d'infrastructures technologiques et est le représentant opérationnel de la Régie pour le contrat. Il est responsable des communications internes et externes, des orientations, du suivi de l'ensemble des travaux, d'approuver lorsque requis les demandes d'intervention et leur envergure et de négocier les points en suspens. Il s'assure de la disponibilité des ressources internes nécessaires pour soutenir l'exécution du contrat.

LE RESPONSABLE DU SUIVI DU CONTRAT – (CHEF D'ÉQUIPE DE L'ÉQUIPE DU SOUTIEN ET ENTRETIEN DU SERVICE DES PRATIQUES ET DES INFRASTRUCTURES DE DÉVELOPPEMENT)

Le responsable du suivi du contrat est le chef d'équipe de l'équipe du Soutien et Entretien des pratiques et des infrastructures de développement. Il est le répondant de la gestion des travaux auprès du gestionnaire responsable de la Régie. Il a le mandat de conseiller celui-ci et d'assurer la coordination et la gestion régulière des travaux, d'énoncer les objectifs et les résultats attendus des travaux ainsi que d'approuver les résultats et la qualité des travaux. Il

travaille de près avec le mandataire et les ressources du prestataire de services afin d'assurer le bon déroulement des travaux.

LE PRESTATAIRE DE SERVICES

Pendant toute la durée du contrat, le prestataire de services doit affecter les ressources possédant l'expertise requise afin d'effectuer les activités nécessaires, produire dans les délais fixés les biens livrables (autant en matière de résultats que de qualité) et communiquer régulièrement avec les équipes de la Régie sur l'état d'avancement des travaux, les problèmes rencontrés, les problèmes potentiels ainsi que les corrections et solutions à apporter. Ces ressources relèvent directement du mandataire du prestataire de services.

LE MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le mandataire est le principal interlocuteur auprès de la Régie relativement aux relations d'affaires avec celle-ci. Ses responsabilités sont de gérer le lien d'affaires avec la Régie, de discuter des clauses contractuelles et de veiller à la disponibilité, au rendement des ressources nécessaires pour l'exécution du contrat et d'effectuer diverses activités administratives pour le suivi de l'ensemble du contrat.

La présence du mandataire du prestataire de services n'est pas requise à temps complet dans les locaux de la Régie. Par contre, des périodes de présences statutaires et régulières seront requises pour le suivi des travaux et des activités. Celles-ci seront discutées au début du contrat et pourront être modifiables selon la charge de travail confiée au prestataire de services. Il est à noter que le mandataire doit pouvoir être contacté, pendant la journée, soit entre 8 h 30 et 16 h 30, soit par téléphone soit par courrier électronique et doit se présenter au besoin dans les bureaux de la Régie dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable suivant la demande.

En préparation de ces rencontres, le mandataire est responsable de produire tous les rapports requis. Il est responsable de produire, de mettre à jour pendant toute la durée des travaux et de rendre disponible les biens livrables requis pour assurer la saine gestion des travaux.

En plus des responsabilités décrites ci-dessus, le mandataire doit notamment s'acquitter des responsabilités suivantes :

- recevoir et documenter les demandes d'intervention;
- évaluer la complexité de chaque demande d'intervention qui lui est adressée. Cette évaluation doit être approuvée par le gestionnaire responsable de la Régie;
- assurer la disponibilité et la compétence des ressources proposées;
- prendre en charge le démarrage de la demande d'intervention et la gestion des ressources;
- proposer un plan d'action sur demande de la Régie;
- préparer et tenir à jour la planification globale des interventions.

Il est de la responsabilité du mandataire du prestataire de services de planifier et de déterminer les ressources requises devant être assignées pour la réalisation des travaux. Le prestataire de services doit en regard de l'affectation des ressources supplémentaires :

- avoir une disponibilité de compétences pour couvrir la totalité des besoins du présent appel de soumissions;
- assurer une intégration rapide et efficace de ses ressources à l'intérieur des activités déjà en cours.

Arrivée des ressources :

- préparer l'accueil des ressources de l'équipe du prestataire de services;
- assumer et organiser la période de prise de connaissances pour chacune des ressources attitrées à la réalisation du contrat;
- assurer le transfert de connaissances vers les ressources internes;
- faire compléter le formulaire « Engagement de confidentialité », qui constitue un engagement à protéger les renseignements personnels et confidentiels détenus par la Régie pour chacune des ressources et faire parvenir ce formulaire au Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles tel que présenté à l'annexe 8.1;
- informer chaque ressource qu'elle devra compléter le formulaire « Déclaration de respect visant la sécurité de l'information à l'intention d'un prestataire de services » tel que présenté à l'annexe 8.2;
- compléter ou faire compléter tout autre formulaire pouvant être requis dans le cadre de l'exécution du présent contrat;
- transmettre les formulaires aux secteurs concernés dans les délais prescrits et faire le suivi des formulaires;
- remettre la carte d'accès lors du départ des ressources.

NOTE IMPORTANTE

La ressource agissant à titre de mandataire **ne peut faire partie** de l'équipe de réalisation du prestataire de services.

Les activités relatives au travail de mandataire ne peuvent être facturées à la Régie. Les activités, biens livrables et prestation de travail effectués dans son rôle de mandataire sont donc compris dans son offre de prix.

2.6 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES

Le prestataire de services doit fournir des services professionnels en service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale.

2.6.1 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE

Les travaux d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale consistent à soutenir les utilisateurs et les développeurs dans l'utilisation des technologies de la plateforme centrale. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

Activités	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien et faire évoluer les systèmes et les utilitaires communs du service; • Effectuer le support aux équipes de développement et aux utilisateurs pour les technologies de la plateforme centrale; • Faire bénéficier l'organisation de son expertise et de ses acquis tout en
-----------	--

	transférant ses connaissances aux ressources internes; <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les ressources internes dans la résolution de problèmes; • Mettre à jour les guides et les normes de développement; • Mettre à jour la documentation des systèmes communs; • Effectuer des preuves de concept pour faire évoluer les outils de la plateforme centrale; • Épurier les composantes désuètes; • Réaliser des analyses d'impacts de différentes natures; • Conseiller sur la bonne utilisation des logiciels; • Rechercher et implanter les meilleures pratiques; • Réaliser diverses études concernant les fonctionnalités offertes sur la plateforme centrale; • Effectuer les essais de certification pour le Centre des services partagés du Québec (CSPQ) lors des mises à jour technologiques des produits commerciaux; • Toute autre activité requise dans le cadre du présent projet.
Biens livrables*	Notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Plan de travail; • Rapport de suivi périodique; • Comptes rendus de réunion; • Rapport d'analyse de problématique; • Plans de mise en œuvre de solution; • Guides d'utilisation; • Règles de programmation; • Documentation de systèmes; • Tout autre bien livrable requis dans le cadre du présent projet.

*Les parties conviennent du contenu des biens livrables et de l'échéancier de chaque demande.

Note importante

La Régie ne confère pas au prestataire de services retenu l'exclusivité des projets ou mandats à confier et la Régie se réserve le droit de procéder par appel d'offres spécifique pour tout projet ou mandat à réaliser.

2.6.2 EXIGENCES CONCERNANT LES RESSOURCES

SPÉCIALISTE EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE, NIVEAU INTERMÉDIAIRE

Le spécialiste en développement applicatif sur la plateforme centrale, niveau intermédiaire doit posséder les connaissances et les expériences suivantes :

- Posséder cinq (5) années d'expérience en développement applicatif sur la plateforme centrale

- Avoir réalisé cinq cents (500) jours-personnes en développement applicatif sur la plateforme centrale, dans un environnement de complexité technologique et d'envergure comparable à celui de la Régie. Les activités et biens livrables réalisés doivent être en lien avec ceux énumérés au chapitre 2 du présent document;
- Posséder cinq (5) années d'expérience sur la plateforme centrale et avoir utilisé minimalement quatre (4) des produits suivants :
 - Customer information Control System (CICS);
 - Base de données CA-Datcom de CA Technologies;
 - Common Business Oriented Language (COBOL);
 - Time Sharing Option (TSO);
 - Job Control Language (JCL);
 - Langage IDEAL;
 - Langage ULTIM.
- Posséder six (6) mois d'expérience avec des logiciels d'émulation 3270.

SPÉCIALISTE EN LANGAGE ASSEMBLEUR EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE, NIVEAU SÉNIOR

Le spécialiste en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale, niveau sénior doit posséder les connaissances et les expériences suivantes :

- Posséder au moins huit (8) années d'expérience en langage Assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale;
- Avoir réalisé au moins deux cents (200) jours-personnes en langage Assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale dans un environnement de complexité technologique et d'envergure comparable à celui de la Régie. Les activités et biens livrables réalisés doivent être en lien avec ceux énumérés au chapitre 2 du présent document;
- Posséder cinq (5) années d'expérience sur la plateforme centrale et avoir utilisé minimalement quatre (4) des produits suivants :
 - Customer information Control System (CICS);
 - Base de données CA-Datcom de CA Technologies;
 - Common Business Oriented Language (COBOL);
 - Time Sharing Option (TSO);
 - Job Control Language (JCL);
 - Langage IDEAL;
 - Langage ULTIM.
- Posséder six (6) mois d'expérience avec des logiciels d'émulation 3270.

2.7 ÉCHÉANCIER DU PROJET

Les travaux relatifs au présent contrat s'échelonnent sur une période de trente-six mois (36) mois débutant le 26 mars 2018 pour se terminer le 25 mars 2021.

2.8 ESTIMATION DES BESOINS DE LA RÉGIE

Sans constituer un engagement de la part de la Régie, les tableaux suivants font état du besoin pour l'ensemble des interventions.

La Régie estime un besoin total d'environ 570 jours-personne pour ce contrat (incluant les travaux effectués en dehors des heures normales de bureau et les disponibilités).

Travaux dans le domaine du service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale effectués par les ressources – Demande d'intervention à taux journalier	
Type de services	Nombre estimé de jours/personne
Service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale, niveau intermédiaire	185 j/p
Service d'accompagnement en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale, niveau sénior	385 j/p

Le nombre de jours mentionnés dans les tableaux est fourni à titre indicatif et la Régie **ne s'engage pas à recourir aux services du prestataire de services selon les indications qu'ils contiennent.**

Une partie des besoins pourraient être contractés sous forme d'intervention avec engagement de résultat. Ces interventions seront préalablement établies en fonction des taux journaliers soumis au bordereau de prix. Pour la réalisation des travaux, ces interventions seront réalisées sous les principes d'un forfait avec engagement de résultat. Toutefois, le volume de travail confié avec engagement de résultat n'est pas connu pour le moment. L'ampleur des interventions avec engagement de résultat sera identifiée lorsque les besoins seront précisés en cours de contrat.

À noter que des demandes d'interventions peuvent être réalisées en même temps.

2.9 PROCESSUS DE RÉQUISITION ET D'APPROBATION DE SERVICES (DEMANDE D'INTERVENTION)

2.9.1 TYPE DE DEMANDES

Les travaux du présent appel d'offres seront contractés selon les modes suivants :

- demande d'intervention à taux journalier;
- demande d'intervention avec engagement de résultat rémunérée sous la base d'un montant forfaitaire en fonction des taux soumis au bordereau de prix.

2.9.2 TYPE DE SERVICES

Les types de services à réaliser par le prestataire de services dans le cadre du présent appel d'offres sont :

- services en accompagnement
- services conseils;
- réalisation de mandats spécifiques;
- résolution de problèmes.

Pour ces types de services, la Régie va requérir les services du prestataire de services soit par demandes d'intervention ou par communication téléphonique confirmée par courriel en fonction des besoins. Les parties conviennent des délais de réalisation et de l'échéancier pour chacune des demandes.

2.9.3 TRANSMISSION

Le représentant de la Régie rédige et transmet au mandataire du prestataire de services une demande d'intervention. À titre informatif, le formulaire de demande d'intervention est joint à l'annexe 8.3 du présent document d'appel d'offres.

Pour toutes demandes d'intervention, la Régie précisera les objectifs, activités, biens livrables, niveau d'expertise requis, échéancier, etc. Ces demandes seront sous la forme de demandes d'intervention à taux journaliers ou à engagement de résultats.

Toutes les activités préalables au démarrage de la réalisation d'une intervention sont incluses dans les taux journaliers ou montants forfaitaires (pour les demandes avec engagement de résultat) soumis par le prestataire de services.

2.9.4 ÉVALUATION

2.9.4.1 DEMANDE D'INTERVENTION À TAUX JOURNALIER

L'évaluation de la demande d'intervention à taux journalier par la Régie s'effectuera en identifiant le domaine d'activité, le(s) profil(s) et le(s) niveau(x) d'expertise requis ainsi que le nombre de jours d'efforts estimés pour la réalisation de l'intervention.

Suite à cette évaluation, le montant de la demande d'intervention est établi et sera égal au nombre de jours estimés par la Régie pour chacune des demandes d'intervention. Ce nombre de jours sera multiplié par le(s) taux journaliers inscrit(s) au bordereau de prix de l'annexe 5. Cette évaluation est approuvée par le gestionnaire responsable de la Régie.

2.9.4.2 DEMANDE D'INTERVENTION AVEC ENGAGEMENT DE RÉSULTAT

Dans un premier temps, la nature des travaux et les résultats visés seront établis par la Régie.

Ensuite une évaluation conjointe entre la Régie et le mandataire du prestataire de services est effectuée afin de déterminer, le domaine d'activité, le(s) profil(s) et le(s) niveau(x) d'expertise requis ainsi que l'envergure des travaux à effectuer.

La méthode de calcul suivante est appliquée afin d'obtenir une demande d'intervention avec engagement de résultat. Le montant de l'intervention sera égal au nombre de jours entendus entre la Régie et le prestataire de services, multiplié par le(s) taux journalier(s) inscrit(s) au bordereau de prix, et ce, pour chacun des profils et niveaux d'expertise requis, le tout, additionné, s'il y a lieu, afin d'obtenir un seul montant forfaitaire.

Advenant un différend entre les deux (2) parties sur l'évaluation d'une demande d'intervention avec engagement de résultats, la Régie est responsable de trancher sur l'évaluation de l'envergure d'une demande d'intervention. La Régie s'appuiera sur le Guide d'estimation de projet (v 3.0) du parcours de développement générique de Macroscopie^{MD} (Guide Vert).

Ce type d'intervention implique un engagement de résultat de la part du prestataire de services.

Pour chaque évaluation d'une demande d'intervention à engagement de résultat, le mandataire du prestataire de services doit :

- documenter et préciser l'évaluation de la demande;
- présenter l'évaluation de la demande;
- s'engager sur les résultats à atteindre et consigner le contexte de réalisation en tenant compte des normes de la Régie ainsi que des contraintes législatives et administratives de la Régie;
- présenter la planification globale et indiquer notamment, la date de début de l'intervention, ainsi que les ressources affectées à la demande d'intervention.

2.9.5 DÉLAI DE RÉPONSE ET DÉBUT DES TRAVAUX

Le prestataire de services doit répondre à toute demande d'intervention en présentant une proposition correspondant aux exigences de la Régie dans les dix (10) jours ouvrables de sa transmission et s'engager à débiter les travaux dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'acceptation de la demande par les deux parties.

2.9.6 ACCEPTATION

Le représentant de la Régie confirmera au prestataire de services par courriel, l'acceptation de la demande d'intervention à réaliser et fera parvenir au SGCRM les documents qui permettront d'émettre une confirmation écrite au prestataire de services.

Afin de ne pas retarder le début des travaux de la ou des demande(s) d'intervention, les signatures expédiées par courriel sont acceptées. L'original de la ou des demandes d'intervention doit être transmis par la suite au Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles.

2.9.7 EXÉCUTION DES SERVICES

Une fois l'acceptation communiquée, le prestataire de services doit rendre disponible la ou les ressource(s) requise(s).

Dans le cas d'une annulation d'une demande d'intervention, le prestataire de services doit cesser les travaux en cours de réalisation sur réception de la demande d'annulation. La Régie confirmera alors la demande d'annulation au prestataire de services.

2.9.8 APPROBATION

Les biens livrables sont déposés au responsable de l'intervention (ou tout autre intervenant identifié par celui-ci). Ils doivent respecter le processus d'approbation des biens livrables en vigueur.

Il est de l'entière responsabilité du prestataire de services de faire approuver les biens livrables au moment opportun.

Les biens livrables à réaliser doivent être conformes aux normes en vigueur à la Régie et sont repris aux frais du prestataire de services s'ils ne sont pas jugés conformes.

À cet effet, le responsable d'un livrable doit s'assurer du respect du processus d'assurance qualité en vigueur à la Régie.

Le prestataire de services doit noter qu'il ne peut prétendre avoir droit à une demande de changement pour le seul fait qu'un bien livrable n'est pas approuvé par la Régie.

2.10 REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

IMPORTANT - FORCE MAJEURE : Sera considérée comme étant une raison de force majeure, une circonstance ou un événement imprévisible et indépendant du prestataire de services entraînant le départ d'une ressource. Il pourrait notamment s'agir d'une maladie prolongée, d'un décès, d'une démission, d'un congé parental ou d'une absence prolongée pour responsabilités familiales.

Dans le cas où le prestataire de services désire remplacer une ou des ressources en cours de contrat pour des raisons **non considérées** comme étant une force majeure, il doit préalablement transmettre, **au moins dix (10) jours ouvrables avant le départ de la ressource**, un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat.

Pour toute demande de remplacement de ressources pour des raisons considérées comme étant une force majeure, le prestataire de services est dans l'obligation de transmettre un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat, et ce, le plus rapidement possible.

De plus, les ressources assignées à la réalisation des travaux à la suite d'une demande d'intervention ne peuvent être remplacées à moins d'une autorisation préalable de la Régie accordée pour des motifs jugés valables par la Régie, tels que la maladie prolongée, le bris de l'entente liant cette personne au prestataire de services, un décès ou à la demande de la Régie.

Dans un tel cas, la Régie peut accepter le changement, si la ressource proposée est équivalente ou supérieur aux « Exigences concernant la ressource » tel que stipulé à la clause 2.6.2.

La Régie peut exiger du prestataire de services le remplacement d'une ressource affectée à la réalisation du présent projet, et ce, si la qualité du travail réalisé par cette ressource ne satisfait pas adéquatement les besoins et les attentes de la Régie et pour toute autre raison à la discrétion de la Régie. Ainsi, lorsqu'une ressource est libérée, le prestataire de services demeure le seul responsable pour tous les coûts de transition.

N.B. Pour tout remplacement de ressources en cours de contrat, fait à la demande du prestataire de services, il est de la responsabilité du prestataire de faire signer le formulaire d'engagement à la confidentialité, joint à l'annexe 8.1 du présent document, aux nouvelles ressources attitrées à la réalisation du contrat et d'acheminer le formulaire signé à la boîte courriel du SGCRM : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

2.10.1 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

En cours de contrat, lorsque le prestataire de services désire remplacer une ressource attitrée à la réalisation des travaux, il doit, dans tous les cas, compléter le formulaire joint à l'annexe 8.4 « Formulaire de *Remplacement de ressources – Prestataire de services* » du présent document et effectuer les étapes présentées ci-dessous.

Le prestataire de services doit :

1. Aviser le gestionnaire responsable du contrat du départ de la ressource par courriel
2. Acheminer la partie 1 « Remplacement de ressources en cours de contrat et pénalités applicables » du formulaire – Formulaire de remplacement de ressources - Prestataire de services - dûment remplie de même que le curriculum vitae de la ressource proposée à la boîte courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

N.B. Il est à noter que l'acheminement du *Formulaire – Formulaire de remplacement de ressources - Prestataire de services* - pour le remplacement de ressources en cours de contrat, peut être effectué par du personnel administratif de l'entreprise. Toutefois, il est requis que le signataire ou le mandataire du contrat soit en copie conforme de tout échange.

Le Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles (SGCRM) doit :

3. Acheminer le courriel reçu du prestataire de services au gestionnaire responsable du contrat à la Régie pour analyse du curriculum vitae

Le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit :

4. Analyser le curriculum vitae de la ressource proposée
5. Valider si des pénalités sont applicables
6. Si la proposition est acceptée, acheminer les parties 2 et 3 du *Formulaire – Formulaire de remplacement de ressources - Prestataire de services* - au SGCRM,

7. Si la proposition est refusée, aviser le prestataire de services pour recevoir une nouvelle proposition et refaire l'exercice,

Le SGCRM doit, si la proposition est acceptée :

8. Acheminer au gestionnaire responsable du contrat à la Régie et au prestataire de services le bon de commande Virtuo modifié;
9. Aviser le prestataire de services de façon officielle (lettre) de l'application d'une pénalité, le cas échéant.

Note importante

Dans le cas du remplacement, en cours de contrat, de ressources affectées à la réalisation des travaux le formulaire de remplacement de ressources accepté par les parties fera partie intégrante du contrat, et à cet égard, aucun autre document ne sera signé relativement au remplacement de ressources.

2.10.2 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE

Il est possible en cours de contrat que la Régie, via, le gestionnaire responsable du contrat, demande le remplacement d'une ressource attitrée à la réalisation des travaux. À cet effet, le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit compléter le formulaire joint à l'annexe 8.5 « *Formulaire de remplacement de ressources - Gestionnaire responsable du contrat à la Régie* » du présent document et effectuer les étapes ci-dessous.

Le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit :

1. Communiquer avec le prestataire de services pour échanger sur la problématique en lien avec la ressource
2. Dans le cas où il y a impossibilité de résolution de la problématique, acheminer la partie 1 du formulaire « Remplacement de ressources en cours de contrat et pénalités applicables » du *Formulaire – Formulaire de remplacement de ressources - Gestionnaire responsable du contrat à la Régie* - dûment remplie à la boîte courriel du SGCRM, sgcrm.clientele-interne@ramq.gouv.qc.ca

Le SGCRM doit :

3. Transmettre un avis au prestataire de services pour l'informer de la situation
4. Si la situation se corrige, fin de la démarche
5. Si la situation ne se corrige pas, l'étape 6 sera effectuée

Le prestataire de services doit :

6. Acheminer la partie 2 « Section à compléter par le prestataire de services » du *Formulaire – Formulaire de remplacement de ressources - Gestionnaire responsable du contrat à la Régie*, dûment remplie de même que le curriculum vitae de la ressource proposée à la boîte courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

Le SGCRM doit :

7. Acheminer le courriel au gestionnaire responsable du contrat pour analyse du curriculum vitae

Le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit :

8. Analyser le curriculum vitae de la ressource proposée
9. Valider si des pénalités sont applicables
10. Si la proposition est acceptée, acheminer la partie 3 du formulaire « Section à compléter par le gestionnaire responsable du contrat » du *Formulaire – Formulaire de remplacement de ressources - Gestionnaire responsable du contrat à la Régie* - dûment remplie à la boîte courriel du SGCRM, sgcrm.replacement-ressource@ramq.gouv.qc.ca.
11. Si la proposition refusée, aviser le prestataire de services pour recevoir une nouvelle proposition et refaire l'exercice,

Le SGCRM doit :

12. Acheminer au gestionnaire responsable du contrat à la Régie et au prestataire de services le bon de commande Virtuo modifié
13. Aviser le prestataire de services de façon officielle (lettre) de l'application d'une pénalité, le cas échéant.

Le prestataire de services doit :

14. Faire signer le formulaire d'engagement à la confidentialité à la nouvelle ressource et l'acheminer à la boîte courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

2.10.3 FRAIS POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Dans l'éventualité où une ressource du prestataire de services doit être remplacée et ce à la demande du prestataire de services, les frais relatifs à ce remplacement lui seront imposés.

Ces frais serviront à compenser les coûts administratifs (numéro d'identification, carte d'accès, modification au contrat, engagement de confidentialité), les coûts informatiques (installation du poste informatique, logiciels, accès réseau) et les coûts d'aménagement physique du poste de travail.

Les frais seront de cinq cents dollars (500 \$) par remplacement de ressources et ces frais seront déduits d'une facture mensuelle suivant le remplacement.

2.11 EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU PROJET

2.11.1 RENCONTRE DE DÉBUT DE CONTRAT

Dès la signature du contrat, le responsable du contrat du service des pratiques et des infrastructures de développement, le responsable de l'appel d'offres du Service de gestion contractuelle et des ressources matérielles (SGCRM) ainsi que le mandataire du prestataire de services doivent se réunir pour réitérer les modalités de gestion et d'exécution du contrat en fonction des exigences exprimées dans le présent chapitre.

Les discussions porteront notamment sur :

- les obligations contractuelles;
- le processus de remplacement de ressources;
- les attentes envers le prestataire de services;
- les besoins d'information de gestion;
- le processus administratif en cours de contrat en regard des demandes d'intervention.

2.11.2 SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le prestataire de services est responsable de la santé et de la sécurité de ses ressources ainsi que de ses sous-contractants. Il doit se conformer à la Loi et aux règlements sur la santé et la sécurité du travail ainsi qu'aux directives propres à la Régie. Le cas échéant, le prestataire de services est responsable de les informer des risques auxquels ils pourraient être exposés et de s'assurer qu'ils aient la formation requise pour l'accomplissement du travail prévu au contrat.

2.11.3 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET DROIT D'EXCLUSIVITÉ

Le prestataire de services doit :

- se conformer aux règles en vigueur à la Régie en matière de droit d'auteur (licence), de confidentialité et de sécurité. À cet effet, la Régie se réserve le droit d'exclusivité sur les documents et produits informatiques réalisés. Ils deviennent la propriété de la Régie et peuvent être exploités éventuellement;
- s'engager à fournir les sources des documents et produits informatiques et à ne pas utiliser ni revendre les documents et produits informatiques réalisés pour la Régie;
- fournir à ses frais la papeterie et autres fournitures de bureau pouvant être requises par ses ressources. Lorsque requis, il s'engage également à fournir à ses frais, des téléphones cellulaires aux ressources assurant la disponibilité en dehors des heures normales de travail (8 h 30 à 16 h 30);
- doit informer chaque ressource assignée à la réalisation des travaux découlant du présent contrat, incluant ses sous-contractants, qu'elle doit préciser dans sa signature électronique (courriel) la mention : « Ressource externe » au bas de tout message courriel fait pour et au nom de la Régie.

2.11.4 PÉRIODE DE DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

2.11.4.1 TRAVAUX EFFECTUÉS PENDANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU

La Régie informe le prestataire de services que la durée normale d'une journée de travail est de sept (7) heures soit, de 8 h 30 à 16 h 30. Par conséquent, la Régie exige des ressources du prestataire de services qu'elles soient disponibles au cours de cette période notamment pour toutes réunions, discussions, mises au point et toute autre activité demandée par la Régie.

Les travaux effectués pendant les heures normales de bureau seront rémunérés selon le taux journalier soumis au bordereau de prix en fonction du domaine d'activité, du profil et du niveau d'expertise.

2.11.4.2 TRAVAUX EFFECTUÉS EN DEHORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU

La Régie informe le prestataire de services que certains travaux dans le domaine du service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale devront être faits en dehors des heures normales de bureau, pour minimiser les impacts sur les niveaux de services. Ces travaux seront planifiés à l'avance.

À cet effet, certaines ressources du prestataire de services pourront être affectées, selon les besoins, pour réaliser ces travaux en dehors des heures normales de bureau, soit en soirée et les fins de semaine. Ces travaux seront rémunérés selon le taux journalier soumis au bordereau de prix, en fonction du domaine d'activité, du profil et du niveau d'expertise, et ce, peu importe l'heure ou le jour où ce travail sera effectué.

À titre indicatif uniquement, la Régie estime ses besoins en termes de disponibilité à environ cent quarante (140) jours-personne pour toute la durée du contrat de trente-six (36) mois pour l'ensemble des profils.

- Spécialiste en développement applicatif sur la plateforme centrale, intermédiaire : 70 j-p
- Spécialiste en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale, senior : 70 j-p

2.11.4.3 DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES EN DEHORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU

En cours de contrat, il est probable que les ressources du prestataire de services aient à effectuer des périodes de disponibilité en dehors des heures normales de bureau. À cet égard, la Régie paiera, en sus des heures normales de travail effectuées pendant les heures régulières de travail, une (1) heure pour chaque huit (8) heures de disponibilité, le tout selon le taux journalier soumis au bordereau de prix.

À titre indicatif uniquement, la Régie estime ses besoins en termes de disponibilité à environ trente (30) jours-personne pour toute la durée du contrat de trente-six (36) mois pour l'ensemble des profils.

- Spécialiste en développement applicatif sur la plateforme centrale, intermédiaire : 15 j-p

- Spécialiste en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale, senior : 15 j-p

Lorsque les ressources sont en disponibilité, elles doivent pouvoir être rejointes par cellulaire (non fourni par la Régie) ou tout autre moyen (non fourni par la Régie) accepté par la Régie.

2.11.5 SUIVI DES TRAVAUX

Afin de vérifier l'utilisation des normes et façons de faire de la Régie, le prestataire de services doit faire le point sur le suivi des travaux lors des rencontres prévues.

Les règles de suivi de projet de la Régie demandent de faire le point sur :

- la planification des activités intégrées à celle des activités de la Régie;
- le suivi des efforts, des coûts, des échéances et du contenu;
- les écarts;
- les points en suspens;
- les points de décision;
- tout autre aspect jugé pertinent.

Également, selon le plan établi suite à la planification détaillée, tous les biens livrables sont soumis, selon la procédure établie pour approbation. La Régie se réserve le droit de vérifier périodiquement, en cours de réalisation, le contenu des biens livrables, ceci afin d'éviter une interprétation différente des formats ou des contenus le plus tôt possible dans le processus de réalisation et de s'assurer du respect des ententes conclues.

De plus, régulièrement (selon les besoins du responsable du projet de la Régie), l'équipe du prestataire de services doit compléter un rapport de suivi indiquant le pourcentage d'avancement de chacun des biens livrables et l'inscrire dans l'outil de gestion prévu à cet effet.

2.11.6 REPRISE DES TRAVAUX

Le prestataire de services doit reprendre, à ses frais, tous travaux remis à la Régie et qui ne rencontre pas ses attentes et ses exigences. Le prestataire de services ne peut demander aucune compensation en lien avec la reprise de travaux.

À cet égard, la Régie informe le prestataire de services, par écrit, en y mentionnant le (les) motif(s), de son insatisfaction à l'égard du (des) biens livrable(s) déposé(s). Les parties conviennent alors d'une date pour le dépôt du (des) biens livrable(s) modifié(s) selon les exigences de la Régie.

2.11.7 RÈGLEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES ET DES LACUNES OBSERVÉES

Lorsqu'une situation problématique est soulevée par les parties, le prestataire de services doit :

- Proposer une solution permanente, viable et adéquate (au besoin, un plan d'actions peut être demandé par la Régie);
- Assurer la mise en place de la solution;
- Assurer un suivi quant à la mise place de la solution.

Les situations problématiques qui peuvent être rencontrées concernent notamment les sujets suivants :

- Facturation;
- Qualité des services rendus;
- Accessibilité du mandataire;
- Communication;
- Respect des engagements contractuels;
- Disponibilité des ressources;

2.11.8 ASSURANCE QUALITÉ

Le prestataire de services s'engage à utiliser et à se conformer à l'encadrement méthodologique et normatif ayant cours à la Régie. À cet égard, le prestataire de services doit respecter le contenu convenu, entre les parties, des biens livrables à produire.

Le prestataire de services doit se conformer entièrement au processus d'assurance qualité en vigueur à la Régie qui est basé sur le Guide Vert issu de la méthodologie du Macroscopie^{MD} (Guide Vert). Le prestataire de services doit mettre en place les mécanismes nécessaires pour assurer la qualité des services par l'équipe en place ainsi que pour l'arrimage aux processus de la Régie. Aucune étape du processus qualité de la Régie ne peut être abrogée par le prestataire de services.

Advenant une situation où le prestataire de services croit qu'une modification au processus d'assurance qualité de la Régie doit être effectuée, il doit produire une demande écrite de modifications. Cette dernière doit être approuvée par le gestionnaire de la Régie avant de prendre effet.

En cours de contrat, la Régie peut demander d'obtenir par écrit la démarche d'assurance qualité du prestataire de services ainsi que les mécanismes de validation qu'il met en place et l'organisation du travail qu'il adopte en vue de garantir la qualité des services attendus. Si tel est le cas, le prestataire de services dispose de dix (10) jours ouvrables pour fournir l'écrit.

2.11.9 PRISE DE CONNAISSANCES INITIALE DU CONTEXTE

Aucune prise de connaissance initiale en début de contrat.

2.11.10 TRANSFERT DE CONNAISSANCES

2.11.10.1 PENDANT L'EXÉCUTION DU CONTRAT

À la conclusion de la réalisation d'une demande d'intervention ou d'un bien livrable prévu dans le cadre de la réalisation du présent projet, il est de la responsabilité du prestataire de services de planifier et de procéder au transfert des connaissances de tous livrables ou travaux qui nécessitent une prise en charge par les ressources de la Régie.

Les activités de transfert des connaissances sont parties intégrantes de la finalité d'une intervention ou de tous biens livrables réalisés dans le cadre du présent projet et les coûts associés doivent être inclus dans le(s) taux journaliers soumis.

Le transfert des connaissances doit s'effectuer en français par le biais de matériel de formation, de démonstrations, d'ateliers de travail ou autres moyens. Le prestataire de services doit produire et rendre disponible toute la documentation nécessaire pour assurer ce transfert en conformité avec les exigences de la Régie. Le niveau de détail de cette documentation doit être

approuvé par la Régie. Le prestataire de services accorde à la Régie le droit d'utiliser et de reproduire le matériel de formation et ce, sans limite de temps ni frais supplémentaire.

2.11.10.2 AVANT LA FIN DU CONTRAT

Avant la fin du contrat, le prestataire de services s'engage et est dans l'obligation de réaliser un transfert de connaissances d'une période maximale de dix (10) jours ouvrables, vers une ou des ressources désignées par la Régie, tout en maintenant la continuité des services confiés dans le cadre du présent projet.

2.11.11 FORMATION ET EXPERTISE DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services a la responsabilité de former les ressources qu'il désire affecter à la réalisation du présent projet.

Le prestataire de services a aussi la responsabilité de maintenir à jour l'expertise de ses ressources en fonction de l'évolution des technologies. Les frais inhérents à la formation ou au perfectionnement des ressources du prestataire de services sont à sa charge.

2.11.12 LIEU DE TRAVAIL, DOCUMENTS, ÉQUIPEMENT

Les travaux à réaliser dans le cadre du présent projet sont requis au 1125, Grande Allée Ouest à Québec ou à tout autre endroit désigné par la Régie.

La Régie met à la disposition du prestataire de services, pour les ressources attirées à la réalisation du présent projet, les documents nécessaires à sa réalisation, ainsi que le matériel suivant pour les travaux à réaliser dans ses locaux :

- un espace de travail avec bureau selon la disponibilité;
- un ordinateur équipé des versions normalisées des logiciels à utiliser par les travaux;
- les accès requis pour que les postes mis à la disposition du prestataire de services par la Régie soient reliés au réseau local de la Régie.

2.11.13 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR

Aucuns frais ne seront remboursés au prestataire de services dans le cadre de l'exécution du présent contrat. À cet égard, le ou les taux horaires, journaliers, forfaitaires soumis par le prestataire de services incluent tous les frais dont, notamment : le temps de déplacement, les frais de déplacement, de séjour et de repas.

2.12 PÉNALITÉS

IMPORTANT - FORCE MAJEURE (applicable aux clauses 2.12.1 seulement)

Sera considérée comme étant une raison de force majeure, une circonstance ou un événement imprévisible et indépendant du prestataire de services entraînant le départ d'une ressource. Il pourrait notamment s'agir d'une maladie prolongée, d'un décès, d'une démission, d'un congé parental ou d'une absence prolongée pour des responsabilités familiales. Cette situation de force majeure doit se produire **après la date de clôture de l'appel d'offres**.

Dans le cas où une ou des ressources supplémentaires présentées dans une demande d'intervention ne peuvent entrer en fonction pour cause de force majeure, la pénalité ne sera pas applicable par la Régie. Cette situation de force majeure doit se produire **après la date de clôture de l'appel d'offres (sauf pour les demandes d'intervention)**. Par contre, les **modalités de remplacement de ressources s'appliqueront**.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

2.12.1 ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (DEMANDE D'INTERVENTION À TAUX JOURNALIER)

Le prestataire de services a l'obligation de répondre à toutes demandes de la Régie allant jusqu'à un maximum d'une ressource supplémentaire pour chacun des profils.

Sur réception d'une demande d'intervention, le prestataire de services a l'obligation de transmettre un curriculum vitae d'une ressource dont le profil d'expertise répond à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres dans un délai de 10 jours ouvrables et de la rendre disponible à la date d'entrée en fonction convenue entre les parties et mentionnée dans la demande d'intervention.

Suite à la réception d'un curriculum vitae, la Régie répondra dans un délai maximum de 2 jours ouvrables. La période d'analyse par la Régie des ressources proposées par le prestataire de services ne sera pas calculée dans la pénalité.

Dans le cas où le prestataire de services ne peut rendre la ou les ressources disponibles à la date d'entrée en fonction prévue à la demande d'intervention, la Régie appliquera une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource.

Dans le cas où la ou les ressources supplémentaires entrent en fonction **à une date ultérieure à celle indiquée dans la demande d'intervention**, la Régie appliquera une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource. De plus, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera aussi applicable jusqu'à la date d'entrée en fonction de chaque ressource.

Lors d'une demande d'intervention, une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) sera applicable dans le cas où à 3 reprises le prestataire de services ne propose aucune ressource et /ou reçoit un refus de la Régie parce que la ou les ressources proposées ne répondent pas à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres.

2.12.2 REMPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Lors d'une demande de remplacement de ressources de la part du prestataire de services, ce dernier est dans l'obligation de proposer une ressource dont le profil d'expertise répond à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres et devra la rendre disponible à la date prévue.

À défaut pour le prestataire de services de proposer et de rendre disponible une nouvelle ressource à la date prévue, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, est applicable à compter de la date prévue jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

Suite à la réception d'un curriculum vitae, la Régie répondra dans un délai maximum de 2 jours ouvrables. La période d'analyse par la Régie des ressources proposées par le prestataire de services ne sera pas calculée dans la pénalité.

Aucune pénalité n'est applicable lorsque le remplacement d'une ressource est fait à la demande de la Régie ou lorsque la ou les ressources proposées ne peuvent entrer en fonction à la date d'entrée convenue entre les parties pour cause de force majeure.

Lors du remplacement de ressources, le prestataire de services est responsable d'effectuer le transfert de connaissances tel que mentionné à l'article « Transfert de connaissances » du présent chapitre des documents d'appel d'offres.

2.12.3 REMISE DES CARTES D'ACCÈS, TROUSSEAU DE CLÉS ET DES CLÉS RSA

La Régie se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière de cent dollars (100 \$) par carte d'accès, de cinq cent dollars (500 \$) par trousseau de clés et de cinq cents dollar (500 \$) par clé RSA non remise à la Régie lors du départ d'une ou de ressources à la fin du contrat, à la fin d'une demande d'intervention ou à la fin d'un quart de travail, le cas échéant.

2.12.4 FACTURATION

Le prestataire de services a l'obligation de présenter une facturation qui reflète les modalités et engagements indiqués dans les documents d'appel d'offres.

Dans le cas où la facturation ne reflète pas les modalités et engagements indiqués aux documents d'appel d'offres, aucun paiement ne sera effectué et la **facture sera retournée** au prestataire de services et **sera considérée comme non reçue**. Le prestataire de services ne pourra en aucun cas exiger des frais pour les retards de paiement occasionnés par une telle situation.

À défaut pour le prestataire de services de présenter une facturation qui reflète les modalités et engagements indiqués dans les documents d'appel d'offres, la Régie appliquera, dès un 3^e avis (1 avis par facture sera considéré), une pénalité correspondant à 5 % du montant total de la facture. Toute facture non conforme et subséquente au 3^e avis sera réduite de 5 % du montant total de la facture.

2.13 STATIONNEMENT

La Régie informe le prestataire de services qu'aucun espace de stationnement (mensuel, journalier ou visiteur) et ce, dans toutes les aires de stationnement au siège social, n'est alloué aux ressources du prestataire de services pour la durée totale du contrat. Il incombe au prestataire de services et/ou à ses ressources de combler ce besoin.

En aucun cas, le prestataire de services ne pourra exiger une compensation de quelque nature que ce soit pour espace de stationnement et/ou des frais afférents.

3. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES

3. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES

Les règles qui suivent ont pour objet d'uniformiser la présentation des soumissions pour en assurer un emploi simple et efficace et pour aider le prestataire de services à préparer un document complet.

3.1 DÉFINITION DES TERMES

3.1.1 ACCORD INTERGOUVERNEMENTAL

Un accord conclu entre le gouvernement du Québec et un autre gouvernement qui a pour objet l'accès aux marchés publics.

Pour plus d'information sur les accords, les prestataires de services peuvent consulter le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante :

<http://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/cadre-normatif-de-la-gestioncontractuelle/accords-de-liberalisation/tableaux-synthese/>

3.1.2 ADJUDICATION

L'adjudication du contrat se produit au moment où le choix de l'adjudicataire est effectué par la Régie ou, le cas échéant, lorsque le tirage au sort a lieu.

3.1.3 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Document qui confirme qu'un prestataire de services a produit les déclarations exigées en vertu des lois fiscales québécoises et qu'il n'a pas de compte en souffrance à l'égard du ministre du Revenu du Québec. S'il a un compte en souffrance, le recouvrement de ses dettes a été légalement suspendu ou il a conclu une entente de paiement qu'il respecte.

Le prestataire de services doit obtenir cette attestation en utilisant les services en ligne Clic Revenu – Entreprises sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante : <http://www.revenuquebec.ca/fr/amr/>.

3.1.4 CONTRAT À EXÉCUTION SUR DEMANDE

Un contrat conclu avec un ou plusieurs prestataires de services lorsque des besoins sont récurrents et que le nombre de demandes, le rythme ou la fréquence de leur exécution sont incertains.

3.1.5 DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES

L'ensemble des documents servant à la présentation de la soumission de même qu'à l'adjudication du contrat, lesquels documents se complètent.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, ces documents comprennent : l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda.

3.1.6 ÉTABLISSEMENT

Un lieu où le prestataire de services exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.

3.1.7 MANDAT OU PROJET

L'ensemble des services confiés à un prestataire de services et les modalités d'exécution de ces services.

3.1.8 OPTION

On entend par « Option » une option de renouvellement ou une option concernant la prestation de services supplémentaires de même nature que ceux initialement requis, au même prix et destinés à répondre aux besoins visés dans les documents d'appel d'offres.

3.1.9 PRESTATAIRE DE SERVICES

Une personne morale de droit privé à but lucratif, une société en nom collectif, en commandite ou en participation, une entreprise individuelle ou une entreprise dont la majorité des employés sont des personnes handicapées.

3.1.10 PRIX

Désigne un prix forfaitaire, un prix unitaire, un taux, un pourcentage ou une combinaison de ces éléments.

3.1.11 SÉAO

Désigne le système électronique d'appel d'offres approuvé par le gouvernement.

3.1.12 SOUMISSION

Une proposition ou une candidature présentée par un prestataire de services en vue de l'obtention d'un contrat selon laquelle un prix forfaitaire, un prix unitaire, un taux, un pourcentage ou une combinaison de ces éléments est soumis.

3.2 EXAMEN DES DOCUMENTS

- 3.2.1 Le prestataire de services doit s'assurer que tous les documents d'appel d'offres énumérés à la table des matières lui sont parvenus. À moins d'un avis contraire de sa part avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions, il sera présumé que tous ces documents lui sont parvenus.
- 3.2.2 Le prestataire de services doit examiner attentivement les documents d'appel d'offres et il est de sa responsabilité de se renseigner sur l'objet et les exigences du contrat.
- 3.2.3 Par l'envoi de sa soumission, le prestataire de services reconnaît avoir pris connaissance des documents d'appel d'offres et en accepte les clauses, charges et conditions.

- 3.2.4 Le prestataire de services qui désire obtenir des renseignements complémentaires, qui trouve des ambiguïtés, des oublis, des contradictions ou qui a des doutes sur la signification du contenu des documents d'appel d'offres, doit soumettre ses questions au représentant de la Régie avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions. Lorsque les renseignements demandés ou les questions soulevées concernent un objet significatif ou susceptible d'impacts sur la présentation des soumissions, le représentant de la Régie transmet toute l'information requise aux prestataires de services qui ont commandé les documents, au moyen d'un addenda.
- 3.2.5 La Régie se réserve le droit d'apporter des modifications aux documents d'appel d'offres avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions et, le cas échéant, de modifier la date limite de réception des soumissions. Les modifications deviennent partie intégrante des documents d'appel d'offres et sont transmises, au moyen d'un addenda, à tous les prestataires de services qui ont commandé les documents.
- 3.2.6 Si un addenda est susceptible d'avoir une influence sur les prix, il doit être transmis au moins sept (7) jours avant la date limite de réception des soumissions ; si ce délai ne peut être respecté, la date limite de réception des soumissions doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.
- 3.2.7 La Régie se réserve la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée par un prestataire de services si cette demande lui est transmise moins de deux (2) jours ouvrables avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

3.3 ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

- 3.3.1 Le prestataire de services doit présenter et déposer **une seule soumission** en établissant son prix conformément aux exigences des présents documents d'appel d'offres et la détermination du plus bas soumissionnaire se fait à partir des prix ainsi établis.
- 3.3.2 En conformité avec le bordereau de prix, le prestataire de services doit indiquer, en fonction des quantités estimées inscrites par la Régie : les taux journaliers qu'il soumet pour le projet. Chaque taux soumis doit être multiplié respectivement par les quantités préalablement indiquées par la Régie au bordereau de prix, le tout additionné pour obtenir un seul montant global aux fins de la détermination de la plus basse soumission conforme.
- 3.3.3 Le montant soumis doit être en dollars canadiens et inclure le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaires à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement et de séjour, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douanes, les permis, les licences et les assurances.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) ne doivent pas être incluses dans le montant soumis. Elles doivent être facturées et inscrites séparément dans la soumission et dans le formulaire « Bordereau de prix », le cas échéant, lorsque les biens et services désignés sont taxables.

3.3.4 Règles de présentation

1) La soumission doit être rédigée en français.

Dans ce contexte, la soumission est constituée de tous les documents expressément exigés à l'ouverture : les annexes à compléter et, lorsque requis, l'autorisation de signature.

2) Le texte, le cas échéant, doit être produit sur un papier de format « 8 ½ x 11 » ou l'équivalent dans le système international et présenté en mode recto verso.

3) La soumission doit être présentée sur le formulaire de la Régie ou une reproduction de ce formulaire. **Toute rature ou correction apportée à la soumission doit porter les initiales de la personne autorisée**

4) Le prix doit être spécifié en chiffres et en lettres sur le formulaire « Soumission »; s'il y a divergence entre le montant en chiffres et en lettres, la soumission sera jugée non conforme.

5) Le prestataire de services doit joindre à sa soumission les documents suivants :

- le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire », joint à l'annexe 2, dûment complété et signé par la personne autorisée;
- le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres » joint à l'annexe 3, dûment complété et signé par la personne autorisée;
- le formulaire « Offre de prix » joint à l'annexe 4, dûment complété et signé par la personne autorisée;
- le formulaire « Bordereau de prix »; joint à l'annexe 5, dûment complété par la personne autorisée, le cas échéant;
- l'« Attestation de Revenu Québec », s'il a un établissement au Québec;
- le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 6, s'il n'a pas d'établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, dûment complété et signé par la personne autorisée;
- le formulaire « Autorisation de signature » joint à l'annexe 7, dûment complété et signé par la personne autorisée;
- Le document exigé à l'article 3.11 lorsque requis.

Si l'article 3.11 est applicable, fournir :

- une attestation d'inscription délivrée par l'Office québécois de la langue française depuis moins de trente (30) mois pour les entreprises inscrites à l'Office avant le 1^{er} octobre 2002 ou depuis moins de dix-huit (18) mois pour les entreprises inscrites à l'Office après le 1^{er} octobre 2002 ;
 - soit une attestation d'application d'un programme de francisation;
 - soit un certificat de francisation.

- 6 Le prestataire de services doit présenter sa soumission sous emballage scellé portant les inscriptions suivantes :
- son nom et son adresse;
 - le nom et l'adresse du destinataire;
 - la mention « Soumission »;
 - le titre et le numéro de l'appel d'offres.

Le prestataire de services scelle l'emballage et expédie le tout à l'adresse indiquée à l'article 1.2 des présents documents d'appel d'offres ou présente lui-même sa soumission à cette même adresse de façon à ce qu'elle soit reçue avant la date et l'heure limites fixées de réception des soumissions.

3.4 SOUS-CONTRAT

Lorsque la soumission implique la participation de sous-contractants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent demeurent sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel la Régie a signé le contrat.

Les sous-contractants doivent avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables.

3.5 ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Aucune accréditation n'est exigée pour l'exécution du projet.

3.6 DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Régie contribue à plusieurs titres à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de la stratégie gouvernementale de développement durable. Les régimes d'assurance maladie et d'assurance médicaments, ainsi que plusieurs autres programmes confiés à la Régie par le ministère de la Santé et des Services sociaux, sont des éléments essentiels au maintien de la santé de la population. Dans cet optique, les prestataires de services contractés par la Régie doivent, lorsque applicable, prendre en compte les 16 principes de développement durable lors de la réalisation des travaux, tels que définis dans la Loi sur le développement durable. Les principes sont accessibles via ce lien : <http://www.mddep.gouv.qc.ca/developpement/principes.pdf>.

3.7 GARANTIE DE SOUMISSION

Il n'y a aucune exigence de garantie de soumission dans le cadre du présent projet.

3.8 GARANTIE D'EXÉCUTION

Il n'y a aucune exigence de garantie d'exécution dans le cadre du présent projet.

3.9 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

- 3.9.1 Tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit transmettre à la Régie, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Cette attestation de Revenu Québec indique que, à la date indiquée, le prestataire de services a produit les déclarations et les rapports qu'il devrait produire en vertu des lois fiscales et qu'il n'a pas de compte payable en souffrance à l'endroit du ministre du Revenu du Québec, notamment lorsque son recouvrement a été légalement suspendu ou lorsque des dispositions ont été convenues avec lui pour en assurer le paiement et qu'il n'est pas en défaut à cet égard.

- 3.9.2 Un prestataire de services qui transmet une attestation de Revenu Québec contenant des renseignements faux ou inexacts, qui produit pour lui-même l'attestation d'un tiers ou qui déclare faussement qu'il ne détient pas l'attestation requise commet une infraction.

De plus, commet une infraction quiconque aide une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, l'amène à y contrevenir.

Quiconque commet de telles infractions est passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

- 3.9.3 Un prestataire de services dont l'entreprise est immatriculée au registre des entreprises doit, afin d'obtenir son attestation, utiliser les services électroniques Clic Revenu par l'entremise du service d'authentification du gouvernement du Québec, clic SÉCUR. Ces services sont accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante : <http://www.revenuquebec.ca/fr/amr/>.

Le prestataire de services qui est une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculé au registre des entreprises doit communiquer au service à la clientèle, en composant le 1-800-567-4692 (sans frais) afin d'obtenir son attestation. Les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

- 3.9.4 Tout prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit, en lieu et place d'une telle attestation, remplir et signer le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 8 et le présenter avec sa soumission.

3.10 ASSURANCE

Aucune assurance n'est exigée pour l'exécution du présent contrat.

3.11 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Cette politique s'applique aux contrats supérieurs à 10 000 \$ octroyés par le gouvernement, ses ministères et les organismes gouvernementaux décrits aux sous-paragraphe 1 et 2 du paragraphe A de l'annexe de la Charte de la langue française.

Afin de respecter une exigence de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, un prestataire de services ayant un établissement au Québec qui, durant une période de 6 mois, emploie 50 personnes ou plus et qui est assujéti au chapitre V du titre II de la Charte (La francisation des entreprises) doit, pour se voir octroyer un contrat, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes émises par l'Office québécois de la langue française :

- une attestation d'inscription émise depuis moins de 30 mois aux entreprises inscrites à l'Office avant le 1^{er} octobre 2002 ou depuis moins de 18 mois aux entreprises inscrites après le 1^{er} octobre 2002;
- une attestation d'application d'un programme de francisation;
- un certificat de francisation.

En conséquence, tout prestataire de services visé doit annexer à sa soumission le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.

Le prestataire de services dont le nom apparaît sur la liste des prestataires de services non conformes au processus de francisation établi par l'Office québécois de la langue française ne peut se voir octroyer un contrat.

Pour tout renseignement complémentaire, communiquer avec l'Office québécois de la langue française (téléphone : 514 873-6565 ou 1 888 873-6202) ou consulter la rubrique « Administration publique » de son site Internet (<http://www.oqlf.gouv.qc.ca>).

3.12 STATUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET AUTORISATION DE SIGNATURE

Sauf si le prestataire de services est une personne physique faisant affaires seule, sous son propre nom, et qui signe elle-même les documents relatifs à sa soumission, l'autorisation de signer les documents doit accompagner la soumission sous l'une des formes suivantes :

Si le prestataire de services est une personne morale : l'autorisation doit être constatée dans une copie de la résolution de la personne morale à cet effet (formulaire « Autorisation de signature » fourni en annexe 7 ou autre formule officielle du prestataire de services).

Si le prestataire de services est une société ou fait affaires sous un autre nom que celui des associés : il doit produire une copie de la déclaration d'immatriculation présentée en application de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1) ou tout autre document attestant la société.

De plus, dans le cas d'une société, lorsque les documents de la soumission ne sont pas signés par tous les associés, l'autorisation doit être constatée dans un mandat désignant la personne autorisée à signer et signée par tous les associés.

Si le prestataire de services est une personne physique faisant affaires seule ou sous son propre nom et qui ne signe pas elle-même les documents de l'offre : l'autorisation doit être constatée dans un mandat désignant la personne autorisée à signer.

3.13 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION

La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de 45 jours suivant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.

Cette période peut être prolongée s'il y a entente entre les parties.

Tout manquement à cette obligation entraînera le rejet de la soumission.

3.14 RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

Le prestataire de services doit faire parvenir sa soumission à l'intérieur du délai fixé dans les documents d'appel d'offres.

Toutes les soumissions reçues après ce délai seront retournées aux prestataires de services sans avoir été ouvertes.

3.15 RETRAIT D'UNE SOUMISSION

Le prestataire de services peut retirer sa soumission en personne ou par lettre recommandée en tout temps **avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions** sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé.

3.16 OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS

À l'endroit prévu à l'article 1.6 des renseignements préliminaires, le représentant de la Régie divulgue publiquement, en présence d'un témoin, à l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, le nom des prestataires de services ainsi que leur prix total respectif, sous réserve de vérifications ultérieures.

Il rend disponible, dans les quatre (4) jours ouvrables, le résultat de l'ouverture publique des soumissions dans le système électronique d'appel d'offres approuvé par le gouvernement.

3.17 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION

La soumission présentée ainsi que les documents afférents demeurent la propriété matérielle de la Régie et ne sont pas remis au prestataire de services, à l'exception des soumissions reçues en retard ou de l'offre de prix d'une soumission non acceptable. Ces soumissions sont réexpédiées non décachetées aux prestataires de services concernés.

3.18 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Le défaut d'un prestataire de services de respecter l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites le rend inadmissible, et sa soumission ne peut être considérée.

1. Le prestataire de services doit posséder les qualifications, les autorisations, les permis, les licences, les enregistrements, les certificats, les accréditations et les attestations nécessaires décrites aux documents d'appel d'offres.
2. Le prestataire de services ne doit présenter aucune ressource à laquelle s'applique l'avertissement prévu à l'article 1.7.2 des renseignements préliminaires.
3. Le prestataire de services doit présenter avec sa soumission les formulaires « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'annexe 2 et « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres » joint à l'annexe 3, dûment complétés et signés par la personne autorisée. Ces formulaires doivent être ceux de la Régie ou contenir les mêmes dispositions.
4. Au cours des deux années précédant la date d'ouverture des soumissions, le prestataire de services **ne doit pas** avoir fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la Régie, d'une résiliation de contrat en raison de son défaut d'en respecter les conditions ou avoir omis de donner suite à une soumission ou à un contrat.
5. La soumission doit être présentée par un prestataire de services ayant, au Québec ou dans un territoire visé par un accord intergouvernemental applicable, un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.
6. Le prestataire de services ayant un établissement au Québec doit détenir, au moment de déposer sa soumission, une attestation valide délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois en cours duquel elle a été délivrée.

De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions. Par conséquent, une attestation délivrée postérieurement à ces date et heure ne sera pas acceptée.

7. Le prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit présenter, avec sa soumission, le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 6, dûment complété et signé par la personne autorisée.
8. Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.
9. Le prestataire de services doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévue dans les documents d'appel d'offres.

3.19 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS

3.19.1 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée.

1. La soumission doit être présentée à l'endroit prévu, à la date et à l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.
2. La soumission doit être rédigée en français.
3. Le formulaire « Offre de prix » doit être celui de la Régie ou contenir les mêmes dispositions et être dûment complété et signé par la personne autorisée.
Le formulaire « Bordereau de prix » doit être celui de la Régie ou contenir les mêmes dispositions et être dûment complété.
4. Les ratures ou les corrections apportées aux montants de la soumission ou au bordereau de prix doivent être paraphées par la personne autorisée.
5. La soumission ne doit pas présenter de divergence entre le montant en chiffres et celui en lettres.
6. La soumission ne doit en aucune façon être conditionnelle ou restrictive.
7. Le prestataire de services ne doit pas déposer plusieurs soumissions pour un même appel d'offres.
8. Toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission doit être respectée.

3.19.1.1 La soumission ne doit pas comporter un prix anormalement bas dont le rejet est autorisé par le dirigeant de la Régie.

3.19.2 Toute omission ou erreur en regard de la soumission n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que le prestataire de services la corrige à la satisfaction de la Régie dans le délai accordé par celle-ci. Cette correction ne peut entraîner une augmentation du prix soumis sous réserve de l'article intitulé 3.21 « Choix de l'adjudicataire ».

3.20 TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION

Si la Régie rejette une soumission parce que le prestataire de services est non admissible ou parce que cette soumission est non conforme, elle en informe le prestataire de services en mentionnant la raison de ce rejet **au plus tard 15 jours après** l'adjudication du contrat.

3.21 CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

Le prestataire de services retenu est celui qui a présenté la plus basse soumission conforme après application des autres modalités prévues dans les documents d'appel d'offres concernant l'apport de l'assurance de la qualité ou de la spécification liée au développement durable et à l'environnement, s'il y a lieu.

En cas d'égalité, le contrat est adjugé par tirage au sort entre les prestataires de services ex æquo.

La Régie corrige, s'il y a lieu, les erreurs de calcul de la plus basse soumission conforme et, le cas échéant, ajoute un taux journalier omis, considérant que cet ajout n'a pas d'incidence sur le prix global. Toutefois, ces corrections ne peuvent avoir pour effet de modifier un taux journalier soumis au bordereau de prix.

Les corrections prévues au paragraphe qui précède se font selon les modalités suivantes :

- si le prix global demeure moins élevé que celui de la deuxième plus basse soumission conforme, le prix corrigé est retenu;
- si le prix global devient plus élevé que celui du deuxième plus bas soumissionnaire conforme, ce dernier devient le plus bas soumissionnaire conforme et il fait l'objet du même processus de vérification.

3.22 RÉSERVE

La Régie ne s'engage à accepter aucune des soumissions reçues, notamment lorsqu'elle juge que les prix sont trop élevés ou disproportionnés ou ne reflètent pas un juste prix.

3.23 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS

Dans les 15 jours suivant la conclusion du contrat, la Régie publie dans le système électronique d'appel d'offres :

- le nom du prestataire de services retenu;
- la nature des services qui font l'objet du contrat;
- la date de conclusion du contrat;
- le montant du contrat.

3.24 SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS

- 3.24.1 Le prix d'une soumission est anormalement bas si une analyse sérieuse et documentée effectuée par le comité composé du responsable de l'observation des règles contractuelles de la Régie et d'au moins trois membres désignés par le dirigeant de la Régie qui ne sont pas impliqués dans la procédure d'adjudication, démontre que le prix soumis ne peut permettre au prestataire de services de réaliser le contrat selon les conditions des documents d'appel d'offres sans mettre en péril l'exécution du contrat.
- 3.24.2 Lorsque la Régie constate que le prix d'une soumission semble anormalement bas, il demande au prestataire de services de lui exposer par écrit, dans les cinq (5) jours qui suivent la réception de cette demande, les raisons justifiant ce prix.
- 3.24.3 Si le prestataire de services ne transmet pas ses explications dans le délai prévu ou si, malgré les explications fournies, la Régie considère toujours que le prix semble anormalement bas, il transmet la soumission pour analyse à un comité constitué à cette fin. Le responsable de l'observation des règles contractuelles coordonne les travaux du comité.
- 3.24.4 Lorsqu'il analyse la soumission, le comité tient compte des éléments suivants :

1. l'écart entre le prix soumis et la valeur estimée de la dépense par la Régie, laquelle est confirmée au moyen d'une vérification adéquate et rigoureuse;
 2. l'écart entre le prix soumis et celui soumis par les autres prestataires de services ayant présenté une soumission conforme;
 3. l'écart entre le prix soumis et le prix que la Régie ou un autre organisme public a payé pour un contrat similaire, en tenant compte du contexte économique;
 4. les représentations du prestataire de services sur la présence d'éléments particuliers qui influencent le prix soumis, notamment :
 - a) les modalités d'exécution de la prestation de services visée par l'appel d'offres;
 - b) les conditions exceptionnellement favorables dont profiterait le prestataire de services pour l'exécution du contrat;
 - c) le caractère innovant de la soumission;
 - d) les conditions de travail des employés du prestataire de services ou, le cas échéant, de ses sous-contractants;
 - e) l'aide financière gouvernementale dont le prestataire de services est bénéficiaire.
- 3.24.5 Le comité expose dans un rapport ses conclusions ainsi que les motifs à leur appui. Si les conclusions sont à l'effet que le prix soumis n'est pas anormalement bas, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport au dirigeant de la Régie.
- Si les conclusions sont à l'effet que le prix soumis est anormalement bas, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport au prestataire de services.
- 3.24.6 Le prestataire de services peut, dans un délai de 10 jours suivant la réception du rapport visé à la clause précédente, transmettre par écrit ses commentaires au responsable de l'observation des règles contractuelles de la Régie.
- 3.24.7 Après avoir pris connaissance des commentaires, s'il en est, le comité décide s'il maintient ou non les conclusions de son rapport. Si le comité ne maintient pas les conclusions de son rapport, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour, au dirigeant de la Régie.
- Si le comité maintient les conclusions de son rapport, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour s'il y a lieu, au dirigeant de la Régie, lequel autorise le rejet de la soumission au plus tard avant l'expiration de la période de validité des soumissions.

3.25 DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services en défaut de donner suite à sa soumission notamment par le défaut de signer un contrat conforme à sa soumission ou, le cas échéant, de fournir les garanties requises dans les quinze (15) jours d'une telle demande, est redevable envers la Régie d'une somme d'argent représentant la différence entre le montant de sa soumission et celui de la soumission subséquentement retenue.

Lorsque requise, la garantie de soumission sert alors au paiement en tout ou en partie, selon le cas, de cette obligation, le tout sous réserve des droits et recours de la Régie.

ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES

ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES

**TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE**

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION

Si votre entreprise ne participe pas à l'appel d'offres, veuillez compléter et retourner le présent questionnaire en indiquant les raisons qui expliquent votre non-participation.

Nom de l'entreprise _____

Adresse postale _____

Téléphone _____

(Veuillez cocher une des cases suivantes)

<input type="checkbox"/>	Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué.
<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activités. Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : (spécifiez le domaine) _____
<input type="checkbox"/>	Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : (spécifiez) _____ _____
<input type="checkbox"/>	Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis.
<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opération.
<input type="checkbox"/>	Autres raisons : (expliquez) _____ _____

Nom (en lettres moulées) _____

Fonction _____

Signature _____

Adresse de retour

monsieur Vincent Boissonneault

Régie de l'assurance maladie du Québec

1125, Grande Allée Ouest, Québec G1S 1E7

Télécopieur : 418 646-7170

Courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

S.v.p. retourner ce questionnaire au représentant de la Régie.

Note importante : L'information contenue dans ce questionnaire sert à connaître les raisons ayant mené une entreprise à ne pas présenter de soumission dans le cadre d'un appel d'offres public malgré l'obtention des documents d'appels d'offres.

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale

ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

**TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE**

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

JE, SOUSSIGNÉ(E) _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)

EN PRÉSENTANT À LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »), À LA SUITE À L'APPEL D'OFFRES **QC-RAMQ-20170797** PUBLIÉ PAR LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC,

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS,

AU NOM DE _____,
(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »).

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LA PRÉSENTE ATTESTATION.
2. JE SAIS QUE LA SOUMISSION SERA REJETÉE SI LES DÉCLARATIONS CONTENUES À LA PRÉSENTE ATTESTATION NE SONT PAS VRAIES OU COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS.
3. JE RECONNAIS QUE LA PRÉSENTE ATTESTATION PEUT ÊTRE UTILISÉE À DES FINS JUDICIAIRES.
4. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE ATTESTATION.
5. LA OU LES PERSONNES, SELON LE CAS, DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION, A OU ONT ÉTÉ AUTORISÉE(S) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM.
6. AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION ET DE LA SOUMISSION, JE COMPRENDS QUE LE MOT « CONCURRENT » S'ENTEND DE TOUTE SOCIÉTÉ DE PERSONNES OU DE TOUTE PERSONNE, AUTRE QUE LE SOUMISSIONNAIRE, LIÉE OU NON, AU SENS DU DEUXIÈME ALINÉA DU POINT 9, À CELUI-CI :
 - a) QUI A ÉTÉ INVITÉE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION;
 - b) QUI POURRAIT ÉVENTUELLEMENT PRÉSENTER UNE SOUMISSION À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES COMPTE TENU DE SES QUALIFICATIONS, DE SES HABILÉTÉS OU DE SON EXPÉRIENCE.
7. LE SOUMISSIONNAIRE A ÉTABLI LA PRÉSENTE SOUMISSION SANS COLLUSION ET SANS AVOIR ÉTABLI D'ENTENTE OU D'ARRANGEMENT AVEC UN CONCURRENT ALLANT À L'ENCONTRE DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE (L.R.C. 1985, c. C-34), NOTAMMENT QUANT :
 - AUX PRIX;
 - AUX MÉTHODES, AUX FACTEURS OU AUX FORMULES UTILISÉS POUR ÉTABLIR LES PRIX;
 - À LA DÉCISION DE PRÉSENTER, DE NE PAS PRÉSENTER OU DE RETIRER UNE SOUMISSION;
 - À LA PRÉSENTATION D'UNE SOUMISSION QUI, VOLONTAIREMENT, NE RÉPOND PAS AUX SPÉCIFICATIONS DE

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme
centrale

L'APPEL D'OFFRES.

8. SAUF EN CE QUI CONCERNE LA CONCLUSION ÉVENTUELLE D'UN SOUS-CONTRAT, LES MODALITÉS DE LA SOUMISSION N'ONT PAS ÉTÉ ET NE SERONT PAS INTENTIONNELLEMENT DIVULGUÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, À UN CONCURRENT AVANT L'HEURE ET LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS, À MOINS D'ÊTRE REQUIS DE LE FAIRE PAR LA LOI.
9. VEUILLEZ COCHER L'UNE DES TROIS OPTIONS SUIVANTES :
- ☐ NI LE SOUMISSIONNAIRE, NI UNE PERSONNE LIÉE À CELUI-CI N'ONT ÉTÉ DÉCLARÉS COUPABLES DANS LES CINQ (5) ANNÉES PRÉCÉDANT LA DATE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION, D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION PRÉVU(E) :
- AUX ARTICLES 119 À 125 ET AUX ARTICLES 132, 136, 220, 221, 236, 334, 336, 337, 346, 347, 362, 366, 368, 375, 380, 382, 382.1, 388, 397, 398, 422, 426, 462.31, 463 À 465* ET 467.11 À 467.13 DU CODE CRIMINEL (L.R.C. 1985, c. C-46);
 - AUX ARTICLES 45, 46 ET 47 DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE RELATIVEMENT À UN APPEL D'OFFRES PUBLIC OU À UN CONTRAT D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE AU CANADA;
 - À L'ARTICLE 3 DE LA LOI SUR LA CORRUPTION D'AGENTS PUBLICS ÉTRANGERS (L.C. 1998, CH. 34);
 - AUX ARTICLES 5, 6 ET 7 DE LA LOI RÉGLEMENTANT CERTAINES DROGUES ET AUTRES SUBSTANCES (L. C. 1996, CH. 19);
 - AUX ARTICLES 60.1, 60.2, 62, 62.0.1, 62.1, 68, 68.0.1 ET 71.3.2 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, CHAPITRE A-6.002);
 - À L'ARTICLE 44 DE LA LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, CHAPITRE T-1);
 - AUX ARTICLES 239 (1) a) À 239 (1) e), 239 (1.1), 239 (2.1), 239 (2.2) a), 239 (2.2) b), 239 (2.21) ET 239 (2.3) DE LA LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU (L.R.C. (1985), CH. 1, 5^E SUPPLÉMENT);
 - AUX ARTICLES 327 (1) a) À 327 (1) e) DE LA LOI SUR LA TAXE D'ACCISE (L.R.C. (1985), CH. E-15);
 - À L'ARTICLE 46 b) DE LA LOI SUR L'ASSURANCE-DÉPÔTS (RLRQ, CHAPITRE A-26);
 - À L'ARTICLE 406 c) DE LA LOI SUR LES ASSURANCES (RLRQ, CHAPITRE A-32);
 - AUX ARTICLES 27.5, 27.6, 27.11 ET 27.13 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1);
 - À L'ARTICLE 605 DE LA LOI SUR LES COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE C-67.3);
 - AUX ARTICLES 16 AVEC 485 ET 469.1 DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE D-9.2);
 - AUX ARTICLES 610 2° À 610 4° ET 610.1 2° DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS ET LES RÉFÉRENDUMS DANS LES MUNICIPALITÉS (RLRQ, CHAPITRE E-2.2);
 - AUX ARTICLES 219.8 2° À 219.8 4° DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS SCOLAIRES (CHAPITRE E-2.3);

- AUX ARTICLES 564.1 1°, 564.1 2° ET 564.2 DE LA LOI ÉLECTORALE (CHAPITRE E-3.3);
- À L'ARTICLE 66 1° DE LA LOI SUR LES ENTREPRISES DE SERVICES MONÉTAIRES (RLRQ, CHAPITRE E-12.000001);
- AUX ARTICLES 65 AVEC 160, 144, 145.1, 148 6°, 150 ET 151 DE LA LOI SUR LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS (RLRQ, CHAPITRE I-14.01);
- AUX ARTICLES 84, 111.1 ET 122 4° DE LA LOI SUR LES RELATIONS DU TRAVAIL, LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET LA GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION (RLRQ, CHAPITRE R-20);
- À L'ARTICLE 356 DE LA LOI SUR LES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET LES SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE (RLRQ, CHAPITRE S-29.01);
- AUX ARTICLES 160 AVEC 202, 187, 188, 189.1, 190, 195 6°, 195.2, 196, 197 ET 199.1 DE LA LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES (RLRQ, CHAPITRE V-1.1);
- À L'ARTICLE 45.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.2) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 37.4 ET 37.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE SERVICES DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.4) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 50.4 ET 50.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.5) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 40.6 ET 40.7 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 83 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.5.1) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 65 ET 66 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 10 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT, DE SERVICES ET DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES VISÉS À L'ARTICLE 7 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.1.1) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 10 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES MUNICIPAUX (RLRQ, CHAPITRE C-19, R.3) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT.

☐ AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ COUPABLE D'UN TEL ACTE CRIMINEL OU D'UNE TELLE INFRACTION, LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE, EN A OBTENU LA RÉHABILITATION OU LE PARDON.

☐ MALGRÉ QUE LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE AIT ÉTÉ DÉCLARÉ COUPABLE D'UN TEL ACTE CRIMINEL OU D'UNE TELLE INFRACTION, UNE AUTORISATION DE CONTRACTER A ÉTÉ DÉLIVRÉE AU SOUMISSIONNAIRE OU L'AUTORISATION DE CONTRACTER QUE CELUI-CI DÉTIENT N'A PAS ÉTÉ RÉVOQUÉE.

* AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION, LES ARTICLES 463 À 465 DU CODE CRIMINEL S'APPLIQUENT UNIQUEMENT À L'ÉGARD DES ACTES CRIMINELS ET DES INFRACTIONS MENTIONNÉS CI-DESSUS.

POUR L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE ATTESTATION, ON ENTEND PAR PERSONNE LIÉE : QUE LE SOUMISSIONNAIRE EST UNE PERSONNE MORALE, UN DE SES ADMINISTRATEUR(S) ET, LE CAS ÉCHÉANT, UN DE SES AUTRES DIRIGEANTS, DE MÊME QUE LA PERSONNE QUI DÉTIENT DES ACTIONS DE SON CAPITAL-ACTIONS QUI LUI CONFÈRENT AU MOINS 50 % DES DROITS DE VOTE POUVANT ÊTRE EXERCÉS EN TOUTES CIRCONSTANCES RATTACHÉS AUX ACTIONS DE LA PERSONNE MORALE, ET QUE LE SOUMISSIONNAIRE EST UNE SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF, EN COMMANDITE OU EN PARTICIPATION, UN DE SES ASSOCIÉS ET, LE CAS ÉCHÉANT, UN DE SES AUTRES DIRIGEANTS. L'INFRACTION COMMISE PAR UN ADMINISTRATEUR, UN ASSOCIÉ OU UN DES AUTRES DIRIGEANTS DU SOUMISSIONNAIRE DOIT L'AVOIR ÉTÉ DANS LE CADRE DE L'EXERCICE DES FONCTIONS DE CETTE PERSONNE AU SEIN DU SOUMISSIONNAIRE.

JE RECONNAIS CE QUI SUIT :

10. SI LA RÉGIE DÉCOUVRE, MALGRÉ LA PRÉSENTE ATTESTATION, QU'IL Y A EU DÉCLARATION DE CULPABILITÉ À L'ÉGARD D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION MENTIONNÉ(E) AU POINT 9, LE CONTRAT QUI POURRAIT AVOIR ÉTÉ ACCORDÉ AU SOUMISSIONNAIRE DANS L'IGNORANCE DE CE FAIT POURRA ÊTRE RÉSILIÉ ET DES POURSUITES EN DOMMAGES-INTÉRÊTS POURRONT ÊTRE INTENTÉES CONTRE LE SOUMISSIONNAIRE ET QUICONQUE EN SERA PARTIE.
11. DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE SERAIT DÉCLARÉ(E) COUPABLE D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION MENTIONNÉ(E) AU POINT 9 EN COURS D'EXÉCUTION DU CONTRAT, LE CONTRAT POURRA ÊTRE RÉSILIÉ PAR LA RÉGIE.

ET J'AI SIGNÉ, _____
(SIGNATURE) (DATE)

**ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES
AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À
L'APPEL D'OFRES**

**ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES
AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À
L'APPEL D'OFFRES****TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE****NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797**

JE, SOUSSIGNÉ (E), _____,
(*NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE*)

EN PRÉSENTANT À LA RÉGIE LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION ») À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES **QC-RAMQ-20170797** » PUBLIÉ PAR LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS

AU NOM DE : _____,
(*NOM DE L'ENTREPRISE*)
(CI-APRÈS APPELÉE LE « SOUMISSIONNAIRE »).

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION;
2. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM, LA SOUMISSION QUI Y EST JOINTE;
3. TOUTES LES PERSONNES DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION CI-JOINTE ONT ÉTÉ AUTORISÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM;
4. LE SOUMISSIONNAIRE DÉCLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DÉCLARATIONS SUIVANTES) :
 - ☐ QUE PERSONNE N'A EXERCÉ POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT À TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE, DE LOBBYISTE-CONSEIL OU DE LOBBYISTE D'ORGANISATION, DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME (RLRQ, CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT APPEL D'OFFRES;
 - ☐ QUE DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ÉTÉ EXERCÉES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ÉTÉ EN CONFORMITÉ AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES*, PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT APPEL D'OFFRES (RLRQ, CHAPITRE T-11.011, R.2);
5. JE RECONNAIS QUE, SI LA RÉGIE A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES À LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION POURRA ÊTRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR LA RÉGIE.

ET J'AI SIGNÉ, _____ (SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ DE L'ENTREPRISE) _____ (DATE)

* LA LOI, LE CODE ET LES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES À CETTE ADRESSE :
WWW.COMMISSAIRELOBBY.QC.CA

ANNEXE 4 – OFFRE DE PRIX

ANNEXE 4 – OFFRE DE PRIX

**TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE**

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

EN MON NOM PERSONNEL OU AU NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES QUE JE REPRÉSENTE :

1. JE DÉCLARE :

- A) AVOIR REÇU ET PRIS CONNAISSANCE DE TOUS LES DOCUMENTS AFFÉRENTS AU PROJET EN TITRE, LESQUELS FONT PARTIE INTÉGRANTE DU CONTRAT À ÊTRE ADJUGÉ;
- B) AVOIR PRIS LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES SUR LA NATURE DES SERVICES À FOURNIR ET LES EXIGENCES DU PROJET;
- C) ÊTRE AUTORISÉ À SIGNER CE DOCUMENT.

2. JE M'ENGAGE EN CONSÉQUENCE :

- A) À EFFECTUER LES SERVICES DÉCRITS DANS LES DOCUMENTS REÇUS AINSI QUE TOUTES AUTRES ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES QUI POURRAIT ÊTRE REQUIS SUIVANT L'ESPRIT DE CES DOCUMENTS;
- B) À RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS ET SPÉCIFICATIONS APPARAISSANT AUXDITS DOCUMENTS;
- C) À RESPECTER LA SOUMISSION PRÉSENTÉE EN RÉPONSE À CET APPEL D'OFFRES;
- D) À EXÉCUTER LE PROJET CONFORMÉMENT AU BORDEREAU DE PRIX CI-JOINT.

LE MONTANT* DE MA SOUMISSION EST DE :

(En chiffres)

CE MONTANT* EST EN FONCTION DES QUANTITÉS PRÉALABLEMENT ESTIMÉES PAR LA RÉGIE ET NE SERT QU'AU CALCUL DE LA PLUS BASSE SOUMISSION CONFORME. L'ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES PORTE SUR LES TAUX JOURNALIERS* SOUMIS DANS LE BORDEREAU DE PRIX.

3. JE CERTIFIE QUE LES TAUX JOURNALIERS* SOUMIS SONT VALIDES POUR UNE PÉRIODE DE QUARANTE-CINQ (45) JOURS À PARTIR DE L'HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.

4. JE CONVIENS QUE LES TAUX JOURNALIERS* SOUMIS INCLUENT LE COÛT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DE L'ÉQUIPEMENT, SI REQUIS, NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE MÊME QUE LES FRAIS GÉNÉRAUX, LES FRAIS D'ADMINISTRATION, LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR, LES AVANTAGES SOCIAUX, LES PROFITS ET LES AUTRES FRAIS INDIRECTS INHÉRENTS AU CONTRAT ET, LORSQU'ILS S'APPLIQUENT, LES FRAIS ET LES DROITS DE DOUANES, LES PERMIS, LES LICENCES ET LES ASSURANCES.

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES : _____

NUMÉRO D'ENTREPRISE DU QUÉBEC (NEQ) _____

ADRESSE : _____

COURRIEL : _____

TÉLÉPHONE : _____

TÉLÉCOPIEUR : _____

NOM DU SIGNATAIRE (LETTRES MOULÉES) : _____

LA RÉGIE EST ASSUJETTI À LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) ET À LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS) OU, LE CAS ÉCHÉANT, À LA TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TVH) LORSQUE CELLES-CI SONT APPLICABLES.

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ

DATE

* MONTANT EXCLUANT LES TAXES DE VENTE APPLICABLES

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme
centrale

ANNEXE 5 - BORDEREAU DE PRIX

ANNEXE 5 – BORDEREAU DE PRIX

TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

Le tableau ci-dessous constitue l'engagement du prestataire de services à réaliser le projet mentionné en titre, selon les informations qu'il contient :

La Régie estime ses besoins à 570 jours-personne pour ce contrat.

SERVICES À TAUX JOURNALIER					
Type de services	Nombre de jours ⁽¹⁾		Taux journalier ⁽²⁾		Sous-total
Service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale	185	X	\$	=	\$
Service d'accompagnement en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale	385	X	\$	=	\$
Total					\$*

* **Montant excluant les taxes à reporter au point 2 d) dans le formulaire « Offre de prix ».**

Veuillez prendre note que l'adjudication du présent contrat sera effectué selon le prix soumis excluant les taxes. Le « bordereau de prix » doit être joint à la « soumission ».

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES : _____
En lettres moulées

- (1) **Les nombres de jours estimés sont indiqués afin de calculer le plus bas prix et ne représentent nullement un engagement de la part de la Régie.**
- (2) **Les taux journaliers soumis sont fixes pour toute la durée du contrat (36 mois). À noter que l'engagement du prestataire de services porte sur les taux journaliers soumis.**

RAMQ QC-RAMQ-20170797
Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale

ANNEXE 6 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

ANNEXE 6 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

**TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE**

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

TOUT PRESTATAIRE DE SERVICES N'AYANT PAS UN ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ IL EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉ À SON NOM ET ACCESSIBLE DURANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU, DOIT REMPLIR ET SIGNER LE PRÉSENT FORMULAIRE ET LE PRODUIRE AVEC SA SOUMISSION.

TOUT PRESTATAIRE DE SERVICES AYANT UN ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC DOIT, EN LIEU ET PLACE DU PRÉSENT FORMULAIRE, TRANSMETTRE À LA RÉGIE, AVEC SA SOUMISSION, UNE ATTESTATION DÉLIVRÉE PAR L'AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC, NOMMÉE « ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ».

JE, SOUSSIGNÉ(E), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

EN PRÉSENTANT À LA RÉGIE LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »)

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT COMPLÈTES ET EXACTES.

AU NOM DE : _____,
(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

(CI-APRÈS APPELÉ LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. LE PRESTATAIRE DE SERVICES N'A PAS D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ IL EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉ À SON NOM ET ACCESSIBLE DURANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU.
2. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION.
3. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM LA SOUMISSION.
4. JE RECONNAIS QUE LE PRESTATAIRE DE SERVICES SERA INADMISSIBLE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION EN L'ABSENCE DU PRÉSENT FORMULAIRE OU DE L'ATTESTATION DÉLIVRÉE PAR REVENU QUÉBEC.

ET J'AI SIGNÉ, _____
(SIGNATURE) (DATE)

ANNEXE 7 – AUTORISATION DE SIGNATURE

ANNEXE 7 – AUTORISATION DE SIGNATURE

**TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE**

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

Résolution du Conseil d'administration de _____
(Nom de la personne morale)

adoptée légalement à une assemblée tenue à _____ le _____.

RÉSOLUTION

"Sur motion, dûment proposée et appuyée, il est résolu à l'unanimité : que Monsieur/Madame _____ (fonction) ou en son absence Monsieur/Madame _____ (fonction) soient autorisés par les présentes à signer pour et au nom de la personne morale tous les documents de l'offre de service et le contrat."

CERTIFICAT

Je, soussigné, secrétaire de la personne morale _____, certifie par les présentes que la résolution plus haut mentionnée a été extraite du registre des procès-verbaux de la personne morale et que cette résolution a été adoptée conformément aux statuts et règlements de la personne morale par les administrateurs lors de leur assemblée régulièrement convoquée et tenue le ____ e jour du mois de _____ 20__ et que cette résolution a pleine vigueur et effet, n'ayant pas été rescindée ni modifiée.

(Signature) (Nom en lettres moulées)

Daté à _____, ce _____ 20__.

Note : Toute autre formule similaire et officielle du prestataire de services sera acceptée.

DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION

4. CONDITIONS GÉNÉRALES

4. CONDITIONS GÉNÉRALES

4.1 CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à ne révéler ni ne faire connaître, sans y être dûment autorisé par la Régie, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulguent, sans y être dûment autorisés par la Régie, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement, quoi que ce soit dont ils auraient eu connaissance au cours de l'exécution du contrat.

4.2 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

4.2.1 Les parties reconnaissent que pour les fins de l'exécution du présent contrat, sont confidentiels :

- a) tous les renseignements dont l'accessibilité est assortie d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après citée « Loi sur l'accès ») dont notamment, les renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification;
- b) tous les renseignements personnels au sens de la Loi sur l'accès;
- c) tous les renseignements obtenus pour l'application de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29) et des programmes que la Régie a pour fonction d'administrer;
- d) tous les renseignements dont l'accessibilité est restreinte par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2);
- e) tous les renseignements relatifs à la description et au contenu du mandat ainsi que toutes les données, analyses, ou résultats inclus dans les travaux et documents réalisés en vertu du présent contrat;
- f) tous les renseignements à caractère confidentiel ou privilégié qui pourraient être communiqués, recueillis ou accessibles au prestataire de services ou qui pourraient découler de ses travaux.

4.2.2 Le prestataire de services reconnaît le caractère confidentiel des renseignements visés à l'article 4.2.1 qui seront portés à sa connaissance, qui sont nécessaires à la réalisation du présent contrat, qui lui seront communiqués ou qu'il aura recueillis dans le cadre de la réalisation du présent contrat. À cette fin, et sans restreindre la portée de ce qui précède, conformément à la Loi sur l'accès et de la Loi sur l'assurance maladie, le prestataire de services s'engage à :

- a) informer et à diffuser auprès de son personnel les règles de sécurité ainsi que toute autre mesure additionnelle qui s'avérerait nécessaire pour assurer le caractère confidentiel des renseignements visés par l'article 4.2.1;

- b) ne pas permettre à quiconque n'est pas affecté à la réalisation du présent contrat, de prendre connaissance d'un renseignement visé par l'article 4.2.1 ou d'un document, quel qu'en soit le support, contenant un tel renseignement et, à cette fin, il s'engage à prendre les mesures de protections administratives, techniques et physiques propres à assurer la confidentialité des renseignements;
- c) ne pas communiquer à quiconque autrement que de la manière autorisée par la Régie, les renseignements visés à l'article 4.2.1, ni transmettre de tels renseignements à une personne, entreprise ou administration publique étrangère;
- d) ne pas recueillir, faire usage ou permettre qu'il soit recueilli ou fait usage d'un document, quel qu'en soit le support, contenant tout renseignement visé par l'article 4.2.1 ou d'un tel renseignement apparaissant sur un tel document, à une fin autre que celle requise par le présent contrat;
- e) faire signer, au préalable, à toute personne affectée par le prestataire de services à la manipulation ou au traitement de tout renseignement visé par l'article 4.2.1, le formulaire « Engagement de confidentialité » dont la teneur est conforme à celle apparaissant en annexe 10.1 des documents d'appel d'offres et aviser toute personne à qui la Régie attribuera un identifiant qu'elle devra signer le formulaire « Déclaration de respect visant la sécurité de l'information à l'intention d'un prestataire de services » dont la teneur est conforme à celle apparaissant en annexe 10.2 des documents d'appel d'offres;
- f) produire, mettre à jour et transmettre à la Régie une copie de tous les engagements de confidentialité signés par les personnes visées au paragraphe e);
- g) fournir, à la demande de la Régie, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et l'autoriser à visiter les lieux où le prestataire de services détient les renseignements visés par l'article 4.2.1 afin de s'assurer du respect de la présente disposition;
- h) prendre, à toutes les étapes de la réalisation d'une obligation qui lui incombe en vertu du présent contrat, les mesures de sécurité nécessaires (physiques et électroniques) pour assurer la confidentialité de tout renseignement visé par l'article 4.2.1 apparaissant sur tout document, quel qu'en soit le support;
- i) ne transmettre d'aucune manière les renseignements visés par l'article 4.2.1, ni transporter par quelque moyen et sur quelque support que ce soit, aucun document contenant de tels renseignements à l'extérieur des locaux de la Régie, sauf lorsque la Régie lui permet;
- j) ne conserver, à la fin de la réalisation du présent contrat, aucun document, quel qu'en soit le support, contenant un renseignement visé par l'article 4.2.1 ou un tel renseignement apparaissant sur un tel document. Le prestataire de services s'engage à les retourner à la Régie ou à procéder à leur destruction selon la procédure prévue à la Directive du Conseil du trésor concernant le traitement et la destruction de tout renseignement, registre, donnée, logiciel, système

d'exploitation ou autre bien protégé par un droit d'auteur, emmagasiné sur un équipement micro-informatique ou un support informatique amovible (CT 199891, 27 mai 2003) et à #FicheInfo de la Commission d'accès à l'information intitulée « La destruction des documents contenant des renseignements personnels », apparaissant en annexe 9 du présent contrat;

- k) aviser immédiatement la Régie de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement pouvant risquer de porter atteinte au caractère confidentiel de tout renseignement visé par l'article 4.2.1 dès qu'il en aura eu connaissance;
- l) collaborer à toute enquête ou vérification concernant le respect de la confidentialité des renseignements visés par l'article 4.2.1;
- m) respecter les directives internes d'administration de la Régie concernant l'accessibilité aux locaux occupés par une unité administrative relevant de son autorité.

4.2.3 Le prestataire de services s'engage à indemniser, à protéger et à prendre fait et cause pour la Régie contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite introduite par une personne pour quelque cause ou motif relatif à la protection de tout renseignement visé par 4.2.1 relativement au présent contrat et, sans restreindre la généralité de ce qui précède, contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite en raison de l'utilisation par le prestataire de services de tout renseignement à d'autres fins que celles prévues au mandat qui lui est confié en vertu du présent contrat.

4.2.4 Dans le cas où la réalisation du présent contrat est en partie confiée à un tiers, le prestataire de services s'engage à exiger de ce tiers qu'il respecte les obligations prévues au présent article concernant les mesures de confidentialité, de sécurité et de responsabilité au regard de tout renseignement visé par l'article 4.2.1 et à soumettre à l'approbation écrite de la Régie, la liste des renseignements qui lui seront communiqués.

4.2.5 En tout temps pendant la durée du contrat et à toute étape de son exécution, la Régie peut, sans préavis, faire une vérification du traitement de tout renseignement visé par l'article 4.2.1 et utilisé et recueilli par le prestataire de services dans le cadre de la réalisation du présent contrat.

4.2.6 Les dispositions de la Loi sur l'accès qui s'appliquent aux renseignements visés par l'article 4.2.1 qui seront portés à la connaissance du prestataire de services ou qui lui seront communiqués ou qu'il aura recueillis dans le cadre de la réalisation du présent contrat comprennent notamment les articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164 de cette loi et à cet égard, le Prestataire de services s'engage à informer son personnel de ces dispositions.

4.2.7 Dans l'éventualité où le sous-contractant est en défaut de respecter ses obligations relatives à la protection des renseignements personnels, la Régie se réserve le droit d'exiger la résiliation du présent contrat.

- 4.2.8 La fin du contrat ou sa résiliation ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-contractant de ses obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements visés par l'article 4.2.1.
- 4.2.9 Lorsque l'exécution du contrat est terminée ou le contrat résilié, le prestataire de services ne conserve aucun renseignement visé par l'article 4.2.1 et remet aux autorités de la Régie tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement. Il doit également s'assurer que tout sous-contractant ne conserve pas un tel renseignement et que ce dernier lui remette tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement.
- 4.2.10 Lorsque, par inadvertance ou autrement, le prestataire de services ou le sous-contractant consulte, utilise, reçoit communication ou a accès à un renseignement visé par l'article 4.2.1 qui n'est pas requis aux fins de l'exécution du contrat ou qui concerne une personne autre que la Régie, il doit assurer la confidentialité de ce renseignement et ne pas l'utiliser à ses propres fins, ni à quelque forme que ce soit, contenant un tel renseignement et en aviser immédiatement la Régie.
- 4.2.11 Le prestataire de services s'engage à ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support. À cet égard, il doit transmettre le formulaire joint à l'annexe 11 « Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » dûment complété et signé lorsque la destruction des renseignements a été effectuée.

Le prestataire de services doit, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation à contracter accordée par l'Autorité des marchés financiers. À cet égard, il doit joindre une copie de cette autorisation à sa soumission.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, chacune des entreprises le composant doit individuellement maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat.

Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat de même que chacune des entreprises le formant.

4.3 COLLABORATION

Le prestataire de services s'engage à collaborer entièrement avec la Régie dans l'exécution du contrat et à tenir compte de toutes les instructions et recommandations de la Régie relatives à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

4.4 INSPECTION

La Régie se réserve le droit de faire inspecter, par des personnes dûment autorisées, sans préavis nécessaire mais à des heures normales, le travail relié aux services rendus par le prestataire de services. Celui-ci sera tenu de se conformer sans délai aux exigences et aux

directives que lui donnera la Régie à la suite de ces inspections dans la mesure où elles se situent dans le cadre du contrat.

Toute inspection ainsi effectuée ne dégage pas pour autant le prestataire de services de sa responsabilité à l'égard de la réalisation finale de l'objet du contrat.

4.5 REGISTRE

Le prestataire de services devra tenir un registre des dépenses encourues dans l'exécution du contrat ainsi que des heures consacrées à l'exécution du contrat avec mention de l'utilisation qui en a été faite par les membres de son personnel.

La Régie pourra inspecter et vérifier ce registre à tout moment convenant aux parties et le prestataire de services devra faciliter ces inspections ou vérifications.

4.6 VÉRIFICATION

Les demandes de paiement découlant de l'exécution du présent contrat peuvent faire l'objet d'une vérification par la Régie.

4.7 CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de la Régie. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer la Régie qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

Pour l'application du présent article, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et à une société en nom collectif, en commandite ou en participation. Elle signifie, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ses administrateurs et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants et ses actionnaires détenant 10 % ou plus des actions donnant plein droit de vote et, lorsqu'il s'agit d'une société, ses associés et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants.

4.8 SOUS-CONTRAT

Le prestataire de services doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée. De plus, si le montant d'un sous-contrat est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement, le prestataire de services doit s'assurer que le sous-contractant est autorisée à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

Il doit transmettre à la Régie, **avant que l'exécution du contrat ne débute**, une liste indiquant, le cas échéant, pour chaque sous-contrat, les informations suivantes :

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale

- le nom et l'adresse du principal établissement du sous-contractant;
- le montant et la date du contrat de sous-contrat.

Le prestataire de services qui, pendant l'exécution du contrat, conclut un sous-contrat relié directement au contrat public doit, **avant que ne débute l'exécution du sous-contrat**, produire une liste modifiée.

Le prestataire de services peut utiliser le document « Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA » joint à l'annexe 10.

Le prestataire de services qui omet de transmettre un renseignement requis en vertu de la présente clause commet une infraction et est passible, pour chaque jour que dure l'infraction, d'une amende de 100 \$ à 200 \$ dans le cas d'un individu et de 200 \$ à 400 \$ dans le cas d'une personne morale pour chacun des cinq premiers jours de retard et d'une amende de 200 \$ à 400 \$ dans le cas d'un individu et de 400 \$ à 800 \$ dans le cas d'une personne morale pour chaque jour de retard subséquent.

De plus, le prestataire de services qui, dans le cadre de l'exécution du contrat conclut un sous-contrat avec une entreprise non autorisée alors qu'elle devrait l'être commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 \$ à 13 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 7 500 \$ à 40 000 \$ dans les autres cas. Ce sous-contractant non autorisé commet également une infraction et est passible de la même peine.

Le prestataire de services qui, dans le cadre de l'exécution du contrat avec un organisme public ou avec un organisme public visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics, conclut un sous-contrat avec un contractant inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA), commet une infraction et est passible d'une amende de 1 000 \$ à 10 000 \$ dans le cas d'un individu et de 2 000 \$ à 20 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

4.9 CESSIION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de la Régie.

4.10 LIEN D'EMPLOI

Le prestataire de services est la seule partie patronale à l'égard de l'ensemble du personnel affecté à l'exécution du contrat et il devra en assumer tous les droits, obligations et responsabilités. Le prestataire de services devra notamment se conformer aux lois régissant les accidents du travail et à celles régissant les conditions de travail.

4.11 LOIS ET RÈGLEMENTS

Le prestataire de services s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat.

4.12 REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le Prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la Loi sur l'administration fiscale, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

4.13 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Lorsque le contrat est supérieur à 10 000 \$, le prestataire de services ayant un établissement au Québec et comptant 50 employés ou plus au Québec depuis au moins 6 mois doit se conformer aux critères d'application du point 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration pendant la durée du contrat.

4.14 COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au contrat, lorsque les délais prévus pour remplir une obligation expirent un jour non juridique, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour juridique suivant.

4.15 PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES

Afin de minimiser les impacts à la Régie sur les activités à réaliser dans le cadre du présent projet, la Régie peut exiger du prestataire de services qu'il décrive les mesures qu'il entend mettre en place en cours de contrat pour palier à toute situation pandémique.

4.16 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les addenda au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, les conditions générales complémentaires, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, les addenda.
- 3) la soumission complétée par le prestataire de services adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

5. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

5. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

5.1 MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le mandataire est le principal interlocuteur auprès de la Régie relativement aux relations d'affaires avec celle-ci. Ses responsabilités sont de gérer le lien d'affaires avec la Régie, de discuter des clauses contractuelles et de veiller à la disponibilité, au rendement des ressources nécessaires pour l'exécution du contrat et d'effectuer diverses tâches administratives pour le suivi de l'ensemble du contrat.

5.2 MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le prestataire de services s'engage formellement à produire une facturation mensuelle qui reflète les modalités du présent contrat c'est-à-dire que la tarification est intégralement respectée et que le nombre de jours facturés par ressource correspond au nombre de jours travaillés par celle-ci. Advenant que la Régie constate le non-respect de cette règle, elle se réserve le droit de résilier le contrat tel que prévu à l'article « Résiliation » des documents d'appels d'offres.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité ou à des frais administratifs sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

Le prestataire de services doit, le premier de chaque mois, présenter son relevé d'honoraires pour les services rendus en vertu du présent contrat. Le relevé doit contenir tous les éléments nécessaires à son appréciation.

Ce relevé doit être accompagné des pièces justificatives et de tout autre document de contrôle nécessaires à sa vérification et doit notamment contenir l'information suivante :

- Le numéro du contrat (CM2017XXXX);
- La période couverte;
- Le profil et le niveau d'expertise;
- Le(s) nom(s) et prénom(s) de la (des) ressource(s) pour laquelle (lesquelles) du temps est facturé ainsi que la raison;
- Le nombre de jours effectués par ressource ainsi que le taux journalier pour chacune ;
- Le numéro de la demande d'intervention (DI-xxxx);
- Le numéro du bon de commande (SExxxxx);
- Pour le volet A uniquement : Les montants réclamés pour les frais de déplacement et de séjour préalablement autorisés par la Régie et selon la *Directive concernant les frais de déplacement des personnes engagées à honoires par des organismes public*;
- Le montant total des honoraires facturés;
- Les numéros de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ) du Prestataire de services.

En cours de contrat, il est possible qu'une demande d'intervention à tarif journalier soit annulée. À cet égard, le prestataire de services doit cesser les travaux en cours de réalisation sur réception de la demande d'annulation. Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés, s'il y

a lieu, et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jours faits/jours payés jusqu'à la date de résiliation de la demande d'intervention, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

En cours de contrat, il est possible qu'une demande d'intervention avec engagement de résultat (forfait) soit annulée. Si tel est le cas, les modalités suivantes s'appliquent :

- lorsque le travail sur la demande d'intervention est débuté, le prestataire de services doit s'entendre avec la Régie sur le degré d'avancement de ladite demande d'intervention. La Régie paie au prestataire de services le montant de la demande d'intervention en fonction du degré d'avancement;
- lorsque le travail n'est pas débuté, aucun montant n'est payable au prestataire de services.

Après vérification, la Régie verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

Le paiement d'une facture ne représente toutefois pas une acceptation sans réserve de cette facture. La Régie se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des comptes déjà payés.

La Régie règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au *Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement* (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8).

Aucune somme ne sera payable au prestataire de services pour les services applicables à des reprises de travaux résultant de qualité jugée insatisfaisante, d'erreurs ou d'omissions de la part du prestataire de services ou de son personnel.

Dans tous les cas, le total des factures ne peut excéder le montant total fixé au contrat et la Régie ne paie aucune somme additionnelle au montant total fixé dans le contrat.

Le prestataire de services transmet les factures à l'adresse suivante :

Régie de l'assurance maladie du Québec
Attention de la : Direction du budget et des ressources financières
1125, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 1E7

ou par courriel à l'adresse suivante : facturefournisseur@ramq.gouv.qc.ca

5.3 RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la Régie contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

Malgré les deux premiers alinéas, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à 5 fois la valeur du contrat jusqu'à concurrence de 3 000 000 \$. Pour les contrats d'une valeur supérieure à 3 000 000 \$, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à la valeur du contrat. Cette limite financière de responsabilité ne s'applique pas au préjudice corporel ou moral ni au préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde.

5.4 RÉSILIATION

5.4.1 La Régie se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- 1) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- 2) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- 3) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- 4) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada, sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, la Régie adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 2), 3) ou 4), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit et ce, à la condition qu'il remette à la Régie tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par la Régie du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la Régie.

5.5.2 La Régie se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, la Régie doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

5.5 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

Propriété matérielle

Les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires tels les rapports, notes, analyses, expertises et autres, deviendront la propriété entière et exclusive de la Régie qui pourra en disposer à son gré.

Droits d'auteur

Le prestataire de services cède et transporte à la Régie, qui accepte, tous les droits d'auteur sur tous les documents, rapports, notes, analyses, expertises et autres documents réalisés en vertu du présent contrat.

Cette cession de droits d'auteur est consentie sans limite de territoire ni de temps et sans limite de quelque nature que ce soit.

Le prestataire de services s'engage à obtenir de ses employés et de toute personne œuvrant à la réalisation du présent contrat la renonciation au droit à l'intégrité des documents conformément à l'article 14.1 (2) de la Loi sur le droit d'auteur (L.R.C. 1985, c. C-42).

Toute considération pour les droits d'auteur consentie en vertu du présent contrat est incluse dans la rémunération prévue.

Garanties

Le prestataire de services garantit à la Régie qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, d'accorder la licence de droits d'auteur prévue au présent article et se porte garant envers la Régie contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause et à indemniser la Régie de tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties

Effet de la résiliation du contrat

Advenant le cas où le présent contrat serait résilié, une telle résiliation ne met pas fin à la cession de droits d'auteur prévue aux présentes ni aux garanties qui en découlent.

5.5.1 DÉFINITION

Aux fins de cette section, on entend par :

- a) « **travaux du prestataire de services** » : tous les travaux à être réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris les accessoires tels les rapports, études,

manuels ou autre documentation, quel qu'en soit le support, qui accompagneront ces travaux; ces travaux du prestataire de services sont notamment décrits au document d'appel d'offres et, le cas échéant, à la soumission du prestataire de services, lesquels font partie intégrante du présent contrat;

- b) « **matériel antérieur du prestataire de services** » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de publication de l'appel d'offre qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » et pour lesquels il est titulaire du droit d'auteur;
- c) « **matériel préexistant** » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de publication de l'appel d'offres qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » ou au « matériel antérieur du prestataire de services » et pour lesquels le prestataire de services a obtenu une licence conformément à l'article 5.7.4 b);
- d) « **biens livrables** » : biens constitués des travaux visés au paragraphe a) et, le cas échéant, du matériel visé aux paragraphes b) ou c).

5.5.2 CODES SOURCES

À la demande de la Régie, le prestataire de services s'engage à lui remettre :

- a) les codes sources sur les « travaux du prestataire de services »;
- b) les codes sources sur le « matériel antérieur du prestataire de services », la Régie pouvant en faire usage suivant l'exécution complète du présent contrat et uniquement à des fins reliées à une mission gouvernementale.

5.5.3 CESSION DES DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (TRAVAUX DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

Le prestataire de services cède à la Régie, qui accepte, tous les droits d'auteur sur tous les « travaux du prestataire de services ».

Cette session des droits d'auteur est consentie sans limite territoriale, sans limite de temps ou de quelque nature que ce soit, et à toutes fins jugées utiles par la Régie.

Le prestataire de services s'engage à obtenir, en faveur de la Régie, de toute personne qui a participé à la réalisation des « travaux du prestataire de services » une renonciation à leur droit moral à l'intégrité de ces travaux, conformément à l'article 14.1 (2) de la Loi sur le droit d'auteur (L.R.C. 1985, c. C-42).

5.5.4 LICENCES DE DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET MATÉRIEL PRÉEXISTANT)

- a) Le prestataire de services accorde à la Régie, qui accepte, une licence irrévocable, non exclusive et transférable, lui permettant de reproduire, adapter, installer et utiliser le « matériel antérieur du prestataire de services » pour toutes fins reliées à une mission gouvernementale.

Cette licence est accordée sans limite territoriale et sans limite de temps. Il est entendu que cette licence permet à la Régie de faire évoluer ce « matériel antérieur du prestataire de services ».

- b) Le prestataire de services a obtenu ou obtiendra pour le gouvernement du Québec une licence d'installation et d'utilisation du « matériel préexistant » à toutes fins utiles à la bonne exploitation, tant présente que future, des « travaux du prestataire de services » et du « matériel antérieur du prestataire de services ».

Le prestataire de services s'engage à défrayer le coût de ces licences. Ce coût est inclus à même le prix soumis par le prestataire de services.

5.5.5 CONSIDÉRATION

Toute considération pour la cession ainsi que les licences de droits d'auteur consenties en vertu des articles 5.5.3 et 5.5.4 est incluse à même le prix soumis par le prestataire de services.

5.5.6 GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

- a) Le prestataire de services garantit à la Régie qu'il a respecté la Loi sur le droit d'auteur et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, de consentir la cession et les licences de droits d'auteur prévues aux articles 5.5.3 et 5.5.4 et se porte garant envers la Régie contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.
- b) Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause, indemniser et libérer la Régie pour tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.
- c) Le prestataire de services s'engage :
- i) à fournir à la Régie, au plus tard au moment de la demande de paiement final, la liste du « matériel antérieur du prestataire de services » et du « matériel préexistant », ainsi que les licences de droits d'auteur afférentes à ce « matériel préexistant »;
 - ii) à ce que les « biens livrables » soient fonctionnels, utilisables et exploitables sur l'équipement informatique et sous les systèmes d'exploitation utilisés par la Régie.
- d) Le prestataire de services s'engage à ce que la correction des erreurs de programmation ou de fonctionnement des « travaux du prestataire de services » et du « matériel antérieur du prestataire de services » soit apportée, au besoin et sans frais, sur demande écrite de la Régie au prestataire de services, pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours après la livraison des « biens livrables » et ce, dans un délai raisonnable.

Pendant la période mentionnée ci haut, le prestataire de services s'engage également à fournir à la Régie, le cas échéant, et sans frais, dès leur disponibilité :

- i) toute mise à jour corrective des « travaux du prestataire de services » et du « matériel antérieur du prestataire de services », comprenant notamment les corrections qui relèvent de l'entretien normal ou de bogues de ces travaux ou matériel avec l'équipement informatique et les systèmes d'exploitation utilisés par la Régie;
- ii) toute nouvelle version et mise à jour des « travaux du prestataire de services » et du « matériel antérieur du prestataire de services » comportant des développements plus récents ou des modifications des données reflétant l'information la plus actuelle incluse dans ces travaux ou matériel.

- e) Le prestataire de services s'engage à faire les efforts raisonnables pour aviser la Régie de la disponibilité de toute mise à jour corrective du « matériel préexistant ».

Effet de la résiliation du contrat

Advenant le cas où le présent contrat serait résilié, une telle résiliation ne met pas fin à la cession de droits d'auteur prévue aux présentes ni aux garanties qui en découlent.

5.6 REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre à la Régie tous les documents, matériaux, outils et équipements que ce dernier lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive de la Régie.

Ces documents, matériaux, outils et équipements devront être remis dans les mêmes conditions qu'ils étaient lors de leur réception par le prestataire de services, sauf pour l'usure normale résultant de l'exécution du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser la Régie pour toutes pertes ou tous dommages causés auxdits biens lors de l'exécution du contrat. Le montant des dommages correspondra à la valeur de remplacement du bien ou, en cas de dommages mineurs, au coût des réparations. Ce montant sera déterminé par la Régie et pourra, le cas échéant, être retenu sur le solde dû au prestataire de services.

5.7 DÉLAIS ET RETARD

A) FORCE MAJEURE

En cas de délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une force majeure, la Régie pourra, à sa discrétion, appliquer l'une ou l'autre des solutions suivantes :

- prolonger les délais prévus au contrat;
- résilier de plein droit le présent contrat par avis écrit au prestataire de services qui est alors rémunéré pour l'ensemble des services rendus à la date de résiliation du contrat sans autre compensation ni indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits anticipés.

B) CONFLITS DE TRAVAIL

Le prestataire de services ne sera pas tenu responsable des délais ou retards occasionnés dans l'exécution du contrat par une grève des employés du gouvernement du Québec ou d'un lock-out déclaré par ce dernier.

Toutefois, dans un tel cas, la Régie ne versera aucun montant au prestataire de services tant que durera ce délai ou retard, tout paiement étant conditionnel à l'accomplissement des obligations du prestataire de services.

5.8 RECOURS DE LA RÉGIE

Advenant que la Régie soit contrainte d'effectuer des déboursés résultant du défaut du prestataire de services d'exécuter ses obligations dans les délais impartis ou de se conformer, pour quelque motif que ce soit, à l'une ou l'autre des clauses des documents contractuels, la

Régie peut combler ces déboursés à même les sommes dues ou pouvant devenir dues, sans pour autant en diminuer ses recours légaux.

5.9 RENONCIATION

À défaut de l'une ou l'autre des parties d'insister sur le respect absolu de toute modalité des présentes ou la renonciation à l'égard de toute violation du présent contrat, quelles que soient les circonstances, ne l'empêchera pas d'insister ultérieurement sur le respect absolu de ladite modalité ni de toute autre modalités des présentes, ni ne constituera une renonciation à toute violation ultérieure, qu'elle soit ou non de même nature.

5.10 SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le prestataire de services s'oblige à n'engager ou faire engager, ni chercher à engager une personne étant à l'emploi de la Régie pendant la durée du contrat et pendant les six (6) mois suivant la fin de celui-ci.

En cas de défaut du prestataire de services, la Régie peut mettre fin au contrat qui la lie avec ce dernier.

CHAPITRE 6 – ÉVALUATION DE RENDEMENT

6. ÉVALUATION DE RENDEMENT

6.1 OBLIGATION DE L'ÉVALUATION DE RENDEMENT

Conformément à la réglementation en vigueur, les organismes publics doivent consigner dans un rapport l'évaluation du prestataire de services, lorsque le montant total payé pour un contrat en matière de technologies de l'information est égal ou supérieur à 100 000 \$.

L'organisme public doit compléter son évaluation au plus tard 60 jours après la date de la fin du contrat et transmettre au prestataire de services un exemplaire du rapport d'évaluation.

Le prestataire de services peut, dans un délai de 30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation, transmettre par écrit à l'organisme public tout commentaire sur ce rapport.

Dans les 30 jours suivant la réception des commentaires du prestataire de services, le dirigeant de l'organisme public maintient ou non l'évaluation effectuée et en informe le prestataire de services. S'il ne procède pas dans le délai prescrit, l'évaluation de rendement est considérée modifiée conformément aux commentaires reçus.

De même, lorsqu'à la suite d'une évaluation de rendement insatisfaisant, le prestataire de services n'a formulé aucun commentaire dans le délai prévu, le dirigeant de l'organisme doit, dans les 30 jours suivant l'expiration de ce délai, maintenir ou non l'évaluation et en informer le prestataire de services. S'il ne procède pas dans le délai prescrit, le rendement est considéré satisfaisant.

De plus, s'il s'agit d'un contrat conclu en vertu de l'article 48 concernant l'acquisition de biens ou de services infonuagiques, le dirigeant de l'organisme transmet au Centre de services partagés du Québec l'évaluation du prestataire de services ajustée, le cas échéant, conformément au présent article.

Dans le cadre du présent contrat, l'entreprise sera évaluée sur la base des éléments retenus pour chacun des facteurs d'évaluation prévu dans la présente section. La grille d'évaluation de rendement précise la pondération attribuée à chaque facteur.

6.2 OBJECTIFS POURSUIVIS PAR L'ÉVALUATION DE RENDEMENT DU CONTRACTANT

Les objectifs poursuivis par l'évaluation de rendement sont :

- Évaluer de façon objective et équitable les prestataires de services, eu égard au contrat.
- Favoriser l'amélioration continue. L'évaluation permettra aux prestataires de services d'améliorer les services offerts et aux organismes publics d'améliorer leur gestion contractuelle, de mieux définir leurs attentes, leurs exigences et leurs besoins dans leurs futurs appels d'offres.

Note : L'organisme public doit, depuis le 1^{er} juin 2016, en vertu de l'article 79 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information (RCTI), consigner dans un rapport l'évaluation du prestataire de services, lorsque le montant total payé pour un contrat en matière de technologies de l'information est égal ou supérieur à 100 000 \$.

De plus, l'organisme public doit aussi en vertu du RCTI faire un rapport de rendement insatisfaisant pour tout contrat, quel que soit le montant. Rappelons qu'en vertu du RCTI, l'organisme public peut, pendant deux ans, refuser la soumission de tout soumissionnaire ayant fait l'objet d'un rapport de rendement insatisfaisant si cela est prévu aux documents d'appel d'offres.

6.3 PRINCIPES DIRECTEURS

L'évaluation de rendement est effectuée selon trois les (3) principes directeurs suivants :

6.3.1 ÉVALUATION FONDÉE SUR LES RÉSULTATS ATTENDUS

- L'évaluation du contrat doit se faire en adéquation avec l'objectif du contrat, les obligations du prestataire de services et les résultats attendus, ainsi que les facteurs d'évaluation et de leur pondération.
- L'évaluation doit porter sur les éléments importants du contrat favorisant sa réussite et qui sont sous le contrôle du prestataire de services.
- Les facteurs d'évaluation, leur pondération et le moyen de les évaluer sont définis dans les documents d'appel d'offres. Au moins trois facteurs d'évaluation seront évalués.
- Les facteurs d'évaluation doivent être mesurables et permettre d'évaluer des faits documentés.

6.3.2 OBJECTIVITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION PAR L'ORGANISME PUBLIC

- Une évaluation intérimaire doit être réalisée annuellement à la date anniversaire du contrat.
- Une évaluation finale doit être réalisée à la fin du contrat. Toutefois, des communications écrites seront effectuées en cours de réalisation du contrat. Ces communications permettront au prestataire de services de comprendre les éléments à corriger et à ajuster.
- Les communications avec le prestataire de services seront consignées au dossier.
- Une documentation complète des faits qui soutient l'évaluation est nécessaire.

6.3.3 UNIFORMISATION DES FACTEURS D'ÉVALUATION ET DES ÉCHELLES DE COTATIONS

- Le prestataire de services se verra accorder une note sur 5 points pour chacun des facteurs d'évaluation, selon l'échelle de cotation présentée ci-dessous.
- Le poids de la pondération pour chaque facteur d'évaluation est déterminé par la Régie et la somme du poids de la pondération totale pour tous les facteurs égale 20.
- Chaque note obtenue pour le prestataire de services pour chaque facteur d'évaluation est multipliée par le poids de la pondération déterminée par la Régie et la somme de ces notes sera convertie en pourcentage ce qui déterminera la note globale.
- Une note de 3 à 5 pour un facteur sera attribuée, par la Régie, pour chacun des facteurs évalués. La note de 3 correspond à une évaluation « satisfaisante » par rapport aux résultats attendus et aux exigences prévues dans l'appel d'offres ou le contrat.
- Une note de 60 % correspond à un niveau satisfaisant.
- L'évaluation finale est effectuée conformément aux facteurs d'évaluation et exigences et tient compte de l'ensemble du contrat et des communications effectuées en cours de réalisation.
- La grille d'évaluation de rendement fait partie des documents d'appel d'offres.

6.4 ÉCHELLE DE COTATIONS

Échelle	Définition	Note
Excellent	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services dépasse substantiellement le niveau de qualité recherché.	5/5
Très bon	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services apporte une valeur ajoutée par rapport aux exigences du contrat.	4/5
Satisfaisant	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services répond en tout point aux exigences du contrat.	3/5
Insatisfaisant	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le rendement du prestataire de services ne répond pas aux exigences du contrat pour ce facteur. Dans les cas où l'organisme public décide de consigner dans un rapport l'évaluation d'un prestataire de services dont le rendement est considéré insatisfaisant (procédure de rendement insatisfaisant), la note de zéro est accordée comme note globale pour ce contrat.	0/5

6.5 FACTEURS D'ÉVALUATION DE RENDEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

Dans le cadre du présent appel d'offres, les facteurs d'évaluation de rendement indiqués dans le tableau ci-dessous seront évalués en fonction des informations indiquées à l'appel d'offres, notamment au niveau de l'annexe 11 « Fiches d'évaluation de rendement » et selon le contenu de la grille d'évaluation présentée à l'annexe 12 « Grille d'évaluation de rendement ».

Facteurs d'évaluation
Le respect des échéanciers
Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées.
La conformité des livrables et l'atteinte des résultats.

CONTRAT À SIGNER

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT
APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE

ENTRE

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

ET

1. DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE : La Régie de l'assurance maladie du Québec, personne morale légalement constituée par la *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (RLRQ, chapitre R-5), ayant son siège social au 1125, Grande Allée Ouest, Québec (Québec) G1S 1E7, représentée par (nom du représentant), (fonction du représentant), dûment autorisé(e);

ci-après appelée la Régie,

ET : (Nom du prestataire de services), personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est (numéro), ayant une place d'affaires au (adresse complète), représenté par (nom du représentant), (fonction du représentant), dûment autorisé(e) ainsi qu'il (elle) le déclare;

ci-après appelée le Prestataire de services,

ci-après appelée le Prestataire de services.

2. INTERPRÉTATION

2.1 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres QC-RAMQ-20170797, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, les conditions générales complémentaires, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options et les addenda;
- 3) la soumission présentée par le Prestataire de services adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Le Prestataire de services reconnaît avoir reçu une copie de l'ensemble de ces documents, les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

2.2 LOIS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le contrat est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

3. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

La Régie, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour tout approbation qui y est requise, désigne madame Andrée Bellegarde, chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, la Régie en avisera le Prestataire de services dans les meilleurs délais.

La Régie, aux fins de la réalisation des travaux visés par ce contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur/madame (nom du représentant), (fonction Régie), pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, la Régie en avisera le Prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le Prestataire de services désigne monsieur/madame (nom du représentant), (fonction), pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le Prestataire de services en avisera la Régie dans les meilleurs délais.

Dans les cas où il y a plusieurs représentants, chacun pourra agir séparément et l'autorisation de l'un d'eux constituera une autorisation valide.

4. OBJET DU CONTRAT

La Régie retient les services du Prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant : **SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE.**

De façon globale, le mandat du Prestataire de services consiste à réaliser des travaux d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale tel que plus amplement décrit au chapitre 2 du document d'appel d'offres.

Malgré ce qui précède, le Prestataire de services accepte que la Régie retire un ou des biens livrables sans pénalité, le cas échéant.

Le Prestataire de services s'engage à respecter toutes les conditions et exigences apparaissant au présent contrat et en faisant partie intégrante.

5. LOCALISATION

Le Prestataire de services exécutera les obligations prévues au présent contrat au 1125, Grande Allée Ouest, Québec (Québec) G1S 1E7 ainsi qu'à tout autre endroit désigné par la Régie.

6. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est consenti pour une période maximale de durée de trente-six (36) mois débutant le 26 mars 2018 pour se terminer le 25 mars 2021.

Malgré le précédent alinéa, le premier des événements suivants mettra fin au contrat :

- La date d'échéance du contrat : 25 mars 2021;
- L'atteinte du montant maximum du contrat, excluant les taxes de vente applicables : (indiquer le montant, en chiffres, sans les taxes).

À cet égard, la Régie ne s'engage pas à dépenser la totalité de cette somme.

L'exécution du présent contrat ou sa résiliation ne dégage aucunement le Prestataire de services des obligations relatives à la Confidentialité, à la Protection des renseignements personnels ou confidentiels et à la Propriété matérielle et droits d'auteur tel qu'indiqué aux documents d'appels d'offres.

7. OBLIGATIONS DES PARTIES

7.1 OBLIGATIONS DE LA RÉGIE

a) Rémunération

La Régie s'engage à verser au Prestataire de services, en contrepartie des services professionnels rendus, le ou les taux journaliers établis à l'article « Prix », et ce, conformément aux modalités prévues à l'article « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat.

b) Frais de déplacement et de séjour

Aucuns frais ne seront remboursés au Prestataire de services dans le cadre de l'exécution du présent contrat. À cet égard, les taux journaliers soumis par le Prestataire de services incluent tous les frais.

c) Matériel et documents

La Régie met à la disposition du Prestataire de services, pour l'exécution du présent contrat, les documents nécessaires à la réalisation du mandat ainsi que le matériel suivant pour les travaux à réaliser dans ses locaux :

- un espace de travail avec bureau, selon la disponibilité;
- un ordinateur équipé des versions normalisées des logiciels à utiliser pour les travaux;
- les accès requis pour que les postes mis à la disposition du Prestataire de services par la Régie soient reliés au réseau local de la Régie.

d) Stationnement

La Régie informe le Prestataire de services qu'aucun espace de stationnement (mensuel, journalier ou visiteur) et ce, dans toutes les aires de stationnement au siège social, n'est alloué aux ressources du Prestataire de services pour la durée totale du contrat. Il incombe au Prestataire de services et/ou à ses ressources de combler ce besoin.

En aucun cas, le Prestataire de services ne pourra exiger une compensation de quelque nature que ce soit pour un espace de stationnement et/ou des frais afférents.

7.2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

a) Prestation

Le Prestataire de services s'engage envers la Régie à rendre l'ensemble des services décrits dans les documents contractuels ce qui inclut les services professionnels qui, bien que non

spécifiquement énumérés dans ces documents, sont requis suivant la nature du présent contrat; le tout, conformément aux exigences prévues dans les documents contractuels.

Le Prestataire de services s'engage à rencontrer les besoins et à atteindre les résultats spécifiés dans les documents contractuels.

b) Délai d'exécution

Le Prestataire de services s'engage à débiter l'exécution du présent contrat dès le 26 mars 2018 et à exécuter les prestations prévues au présent contrat dans les délais prévus dans les documents contractuels.

Le Prestataire de services est mis en demeure par le simple écoulement du temps prévu au présent contrat pour l'exécution de ses obligations.

c) Matériel

En cas de bris du matériel, le Prestataire de services s'engage à effectuer les réparations nécessaires ou à remplacer le matériel brisé dans les plus brefs délais de façon à assurer la bonne marche des travaux et le respect du délai d'exécution prévu au présent contrat.

d) Santé et sécurité

Le Prestataire de services est responsable de la santé et de la sécurité de ses ressources ainsi que de ses sous-traitants. Il doit se conformer à la Loi et aux règlements sur la santé et la sécurité du travail ainsi qu'aux directives propres à la Régie. Le cas échéant, le Prestataire de services est responsable de les informer des risques auxquels ils pourraient être exposés et de s'assurer qu'ils aient la formation requise pour l'accomplissement du travail prévu au contrat.

8. PRIX

En contrepartie des services professionnels rendus conformément aux modalités du présent contrat et dans la mesure où le Prestataire de services respecte ses obligations telles que prévue audit contrat, la Régie s'engage à verser au Prestataire de services les taux journaliers indiqués ci-dessous correspondant au profil et niveau d'expertise requis, sans autres frais, coûts ou dépenses que ce soit, et ce, conformément aux modalités de facturation et de paiement prévues à l'article « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat.

Travaux dans le domaine du service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale effectués par les ressources – Demande d'intervention à taux journalier	
Profils	Taux journalier
Service d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale, niveau intermédiaire	\$
Service d'accompagnement en langage assembleur en développement applicatif sur la plateforme centrale, niveau senior	\$

Le montant total à être versé pour les services requis dans le cadre du présent contrat ne pourra être supérieur à (indiquer le montant) dollars (xx xxx \$), auquel s'ajoutent les taxes de vente applicable. La Régie ne sera pas tenue de verser au Prestataire de services toute somme excédentaire à ce montant.

La Régie ne s'engage pas à dépenser la totalité de cette somme.

9. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le prestataire de services s'engage formellement à produire une facturation mensuelle qui reflète les modalités du présent contrat c'est-à-dire que la tarification est intégralement respectée et que le nombre de jours facturés par ressource correspond au nombre de jours travaillés par celle-ci. Advenant que la Régie constate le non-respect de cette règle, elle se réserve le droit de résilier le contrat tel que prévu à l'article « Résiliation » des documents d'appels d'offres.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité ou à des frais administratifs sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

Le prestataire de services doit, le premier de chaque mois, présenter son relevé d'honoraires pour les services rendus en vertu du présent contrat. Le relevé doit contenir tous les éléments nécessaires à son appréciation.

Ce relevé doit être accompagné des pièces justificatives et de tout autre document de contrôle nécessaires à sa vérification et doit notamment contenir l'information suivante :

- Le numéro du contrat (CM2017XXXX);
- La période couverte;
- Le profil et le niveau d'expertise;
- Le(s) nom(s) et prénom(s) de la (des) ressource(s) pour laquelle (lesquelles) du temps est facturé ainsi que la raison;
- Le nombre de jours effectués par ressource ainsi que le taux journalier pour chacune ;
- Le numéro de la demande d'intervention (DI-xxxx);
- Le numéro du bon de commande (SExxxxx);
- Pour le volet A uniquement : Les montants réclamés pour les frais de déplacement et de séjour préalablement autorisés par la Régie et selon la *Directive concernant les frais de déplacement des personnes engagées à honoraires par des organismes public*;
- Le montant total des honoraires facturés;
- Les numéros de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ) du Prestataire de services.

En cours de contrat, il est possible qu'une demande d'intervention à tarif journalier soit annulée. À cet égard, le prestataire de services doit cesser les travaux en cours de réalisation sur réception de la demande d'annulation. Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés, s'il y a lieu, et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jours faits/jours payés jusqu'à la date de résiliation de la demande d'intervention, conformément au présent contrat, sans autre

compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

En cours de contrat, il est possible qu'une demande d'intervention avec engagement de résultat (forfait) soit annulée. Si tel est le cas, les modalités suivantes s'appliquent :

- lorsque le travail sur la demande d'intervention est débuté, le prestataire de services doit s'entendre avec la Régie sur le degré d'avancement de ladite demande d'intervention. La Régie paie au prestataire de services le montant de la demande d'intervention en fonction du degré d'avancement;
- lorsque le travail n'est pas débuté, aucun montant n'est payable au prestataire de services.

Après vérification, la Régie verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

Le paiement d'une facture ne représente toutefois pas une acceptation sans réserve de cette facture. La Régie se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des comptes déjà payés.

La Régie règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au *Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement* (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8).

Aucune somme ne sera payable au prestataire de services pour les services applicables à des reprises de travaux résultant de qualité jugée insatisfaisante, d'erreurs ou d'omissions de la part du prestataire de services ou de son personnel.

Dans tous les cas, le total des factures ne peut excéder le montant total fixé au contrat et la Régie ne paie aucune somme additionnelle au montant total fixé dans le contrat.

Le prestataire de services transmet les factures à l'adresse suivante :

Régie de l'assurance maladie du Québec
Attention de la : Direction du budget et des ressources financières
1125, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 1E7

ou par courriel à l'adresse suivante : facturefournisseur@ramq.gouv.qc.ca

10. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Aux fins du présent contrat, la responsabilité financière de la Régie quant au paiement des honoraires prévus à l'article « Prix » ne pourra excéder la somme de (indiquer le montant) dollars (xxx xxx \$) à laquelle s'ajoutent les taxes de vente applicables et la Régie ne sera pas tenue de verser au Prestataire de services toute somme excédentaire à ce montant.

Lorsque le total des honoraires pour services professionnels effectivement rendus par le Prestataire de services et des dépenses y afférents aura atteint un montant représentant quatre-vingts pourcents (80 %) de la limite de responsabilité financière, le Prestataire de services devra en aviser immédiatement la Régie et soumettre une estimation détaillée de la

partie des services professionnels qu'il lui reste à compléter en précisant les tâches à effectuer et le montant des honoraires et des dépenses qui s'y rattachent.

Lorsque le total des honoraires pour services professionnels effectivement rendus par le Prestataire de services et des dépenses y afférents aura atteint un montant représentant cent pourcents (100 %) de la limite de responsabilité financière, le Prestataire de services devra en aviser immédiatement par écrit la Régie et suspendre l'exécution de tous travaux relatifs au présent contrat à moins d'une autorisation écrite de la Régie à l'effet contraire.

11. CAUTIONNEMENT D'EXÉCUTION

Aucune exigence d'une garantie d'exécution n'est requise dans le cadre du présent contrat.

12. AUTORISATION À CONTRACTER

En cours d'exécution du contrat découlant du présent contrat, dans l'éventualité où le montant de la dépense est inférieur au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, ce dernier peut obliger le Prestataire de services et, dans le cas d'un consortium, les entreprises le composant ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement à ce contrat, à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés financiers dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

13. PÉNALITÉS

IMPORTANT - FORCE MAJEURE (applicable aux clauses 2.12.1 seulement)

Sera considérée comme étant une raison de force majeure, une circonstance ou un événement imprévisible et indépendant du prestataire de services entraînant le départ d'une ressource. Il pourrait notamment s'agir d'une maladie prolongée, d'un décès, d'une démission, d'un congé parental ou d'une absence prolongée pour des responsabilités familiales. Cette situation de force majeure doit se produire **après la date de clôture de l'appel d'offres**.

Dans le cas où une ou des ressources supplémentaires présentées dans une demande d'intervention ne peuvent entrer en fonction pour cause de force majeure, la pénalité ne sera pas applicable par la Régie. Cette situation de force majeure doit de produire **après la date de clôture de l'appel d'offres (sauf pour les demandes d'intervention)**. Par contre, les **modalités de remplacement de ressources s'appliqueront**.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (DEMANDE D'INTERVENTION À TAUX JOURNALIER)

Le prestataire de services a l'obligation de répondre à toutes demandes de la Régie allant jusqu'à un maximum d'une ressource supplémentaire pour chacun des profils.

Sur réception d'une demande d'intervention, le prestataire de services a l'obligation de transmettre un curriculum vitae d'une ressource dont le profil d'expertise répond à l'ensemble

des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres dans un délai de 10 jours ouvrables et de la rendre disponible à la date d'entrée en fonction convenue entre les parties et mentionnée dans la demande d'intervention.

Suite à la réception d'un curriculum vitae, la Régie répondra dans un délai maximum de 2 jours ouvrables. La période d'analyse par la Régie des ressources proposées par le prestataire de services ne sera pas calculée dans la pénalité.

Dans le cas où le prestataire de services ne peut rendre la ou les ressources disponibles à la date d'entrée en fonction prévue à la demande d'intervention, la Régie appliquera une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource.

Dans le cas où la ou les ressources supplémentaires entrent en fonction **à une date ultérieure à celle indiquée dans la demande d'intervention**, la Régie appliquera une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource. De plus, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera aussi applicable jusqu'à la date d'entrée en fonction de chaque ressource.

Lors d'une demande d'intervention, une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) sera applicable dans le cas où à 3 reprises le prestataire de services ne propose aucune ressource et /ou reçoit un refus de la Régie parce que la ou les ressources proposées ne répondent pas à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres.

REPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Lors d'une demande de remplacement de ressources de la part du prestataire de services, ce dernier est dans l'obligation de proposer une ressource dont le profil d'expertise répond à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres et devra la rendre disponible à la date prévue.

À défaut pour le prestataire de services de proposer et de rendre disponible une nouvelle ressource à la date prévue, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, est applicable à compter de la date prévue jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

Suite à la réception d'un curriculum vitae, la Régie répondra dans un délai maximum de 2 jours ouvrables. La période d'analyse par la Régie des ressources proposées par le prestataire de services ne sera pas calculée dans la pénalité.

Aucune pénalité n'est applicable lorsque le remplacement d'une ressource est fait à la demande de la Régie ou lorsque la ou les ressources proposées ne peuvent entrer en fonction à la date d'entrée convenue entre les parties pour cause de force majeure.

Lors du remplacement de ressources, le prestataire de services est responsable d'effectuer le transfert de connaissances tel que mentionné à l'article « Transfert de connaissances » du présent chapitre des documents d'appel d'offres.

REMISE DES CARTES D'ACCÈS, TROUSSEAU DE CLÉS ET DES CLÉS RSA

La Régie se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière de cent dollars (100 \$) par carte d'accès, de cinq cent dollars (500 \$) par trousseau de clés et de cinq cents dollar (500 \$) par clé RSA non remise à la Régie lors du départ d'une ou de ressources à la fin du contrat, à la fin d'une demande d'intervention ou à la fin d'un quart de travail, le cas échéant.

FACTURATION

Le prestataire de services a l'obligation de présenter une facturation qui reflète les modalités et engagements indiqués dans les documents d'appel d'offres.

Dans le cas où la facturation ne reflète pas les modalités et engagements indiqués aux documents d'appel d'offres, aucun paiement ne sera effectué et la **facture sera retournée** au prestataire de services et **sera considérée comme non reçue**. Le prestataire de services ne pourra en aucun cas exiger des frais pour les retards de paiement occasionnés par une telle situation.

À défaut pour le prestataire de services de présenter une facturation qui reflète les modalités et engagements indiqués dans les documents d'appel d'offres, la Régie appliquera, dès un 3^e avis (1 avis par facture sera considéré), une pénalité correspondant à 5 % du montant total de la facture. Toute facture non conforme et subséquente au 3^e avis sera réduite de 5 % du montant total de la facture.

14. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée pour fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, la Régie se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services, de refuser, en tout ou en partie, les travaux ou les services qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

La Régie fait connaître par avis écrit son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le Prestataire de services dans les dix (10) jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que la Régie accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le Prestataire de services.

La Régie ne pourra refuser les travaux exécutés ou les services rendus par le Prestataire de services que pour une bonne et valable raison relative à la qualité du travail, compte tenu du mandat donné au Prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

La Régie se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les services rendus ainsi refusés par un tiers ou par le Prestataire de services, aux frais de ce dernier.

15. ASSURANCE

Aucune assurance n'est requise dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

16. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties, Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.

Le remplacement de ressources ne fera pas l'objet d'un avenant au contrat mais se concrétisera plutôt par un document faisant foi des échanges et ententes entre les parties (formulaires identifiés à l'article 2.10 « Remplacement de ressources du prestataire de services » du chapitre 2 du présent document d'appel d'offres). Ces documents et ententes ne peuvent changer la nature du contrat et ils en feront partie intégrante.

17. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans ce règlement.

18. COMMUNICATIONS ET AVIS

Toute communication et tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

La Régie : Madame Andrée Bellegarde
Chef du Service de la gestion contractuelle
et des ressources matérielles
1125, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 1E7
Courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 682 3949
Télécopieur : 418 646-7170

Le Prestataire de services : Madame/Monsieur (Nom du représentant)
(Nom de la firme)
(Adresse)
(Ville)
(Courriel)
(Téléphone)
(Télécopieur)

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.

19. CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

Le Prestataire de services reconnaît avoir lu et accepté toutes et chacune des clauses du présent contrat en pleine connaissance de cause.

EN FOI DE QUOI, les parties aux présentes ont signé le présent contrat en deux (2) exemplaires,

À _____, le ____^e jour du mois de _____ deux mille (indiquer) (20xx).

INDIQUER LE NOM EN MAJUSCULES

Signature du témoin

Indiquer le nom du signataire autorisé

Nom du témoin en lettres moulées

À Québec, le ____^e jour du mois de _____ deux mille (indiquer) (20xx).

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU
QUÉBEC

Signature du témoin

Indiquer le nom du signataire autorisé

Nom du témoin en lettres moulées

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme
centrale

ANNEXE 8 – FORMULAIRES

ANNEXE 8.1 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Je soussigné(e) _____ (INDIQUER LE NOM DE LA PERSONNE)
exerçant mes fonctions au sein de _____ (INDIQUER LE NOM DE LA FIRME),
déclare formellement ce qui suit :

1. Je suis un(e) employé(e) de ce prestataire de services et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services concernant « **Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale** »
2. » entre la Régie et mon employeur en date du _____;
3. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ni permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé(e) à le faire par la Régie ou par l'un de ses représentants autorisés;
4. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et la Régie;
5. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toutes autres procédures en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité;
6. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

Et j'ai signé à _____ ce _____^e jour du mois de _____
de l'an deux mille _____ (20____).

(Signature du déclarant ou de la déclarante)

ANNEXE 8.2 - DÉCLARATION DE RESPECT VISANT LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION À L'INTENTION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES

Je soussigné(e) _____ (INDIQUER LE NOM DE LA PERSONNE)
exerçant mes fonctions au sein de _____ (INDIQUER LE NOM DE LA FIRME),
déclare formellement ce qui suit :

1. Je suis un(e) employé(e) de ce prestataire de services et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution des travaux faisant l'objet du contrat de services « **Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale** »
2. » entre la Régie de l'assurance maladie du Québec et mon employeur.
3. Dans le cadre du présent contrat, je m'engage à respecter les règles de sécurité en vigueur à la Régie et plus particulièrement à :
 - n'accéder qu'aux seuls documents et données nécessaires à l'exercice de mon mandat;
 - ne pas faire un usage abusif ou inapproprié des privilèges d'accès qui me sont accordés;
 - ne pas tenter de contourner ni de rendre inopérant tout mécanisme de sécurité mis en place;
 - protéger l'utilisation de mon identifiant par un mot de passe que je garderai secret, en sachant que je suis réputé responsable des actes accomplis au moyen de cet identifiant;
 - n'utiliser que les mécanismes de communication et d'échange approuvés par la Régie;
 - ne jamais connecter un équipement au réseau informatique interne de la Régie sans l'autorisation de cette dernière;
 - ne laisser personne utiliser une session de travail ouverte avec mon identifiant;
 - verrouiller mon ordinateur lorsque je m'absente;
 - ne pas connecter d'équipement au réseau informatique de la Régie sans avoir reçu l'autorisation de son Centre de multiservices;
 - ne pas installer de logiciel ou matériel et ne pas modifier la configuration de l'équipement sans l'autorisation préalable de la Régie;
 - ne pas utiliser de technologie sans fil ou de modem connecté à l'équipement ayant accès au réseau informatique interne de la Régie sans l'autorisation préalable de cette dernière;
 - Faire un usage judicieux d'Internet et du courrier électronique dans le cadre de mon mandat.
4. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.
5. Je suis informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter le présent engagement m'expose ou expose mon employeur à des mesures administratives ou contractuelles en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité.

Identifiant

Date

Signature du consultant

Signature du gestionnaire

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale

ANNEXE 8.3 FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION**DEMANDE D'INTERVENTION
DOMAINE :****Contrat :****DI :****Confirmation SGCRM :**

Code budgétaire :

PARTIE A : DESCRIPTION DE L'INTERVENTION
TITRE
CONTEXTE
DESCRIPTION DE L'INTERVENTION (MANDAT)

1/3

Régie de
l'assurance maladie

Québec



DEMANDE D'INTERVENTION
DOMAINE : _____

Centre de coût :

DESCRIPTION DES BIENS LIVRABLES ATTENDUS

Selon les pratiques et normes en vigueur à la RAMQ, les biens livrables suivants devront être produits :

ÉVALUATION

Profil	Niveau d'expertise	Nombre de jours	Taux journalier	Total
				Coût : _____ \$

Dates cibles : du _____ au _____

DEMANDEUR

UNITÉ ADMINISTRATIVE	NOM DU DEMANDEUR	TÉLÉPHONE	DATE (AA-MM-JJ)
SIGNATURE DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION DE LA RÉGIE	TÉLÉPHONE	DATE (AA-MM-JJ)	C.C.
SIGNATURE DU DIRECTEUR RESPONSABLE DE L'INTERVENTION DE LA	TÉLÉPHONE	DATE (AA-MM-JJ)	POSTE

2/3

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale

Régie de
l'assurance maladie

Québec



DEMANDE D'INTERVENTION

DOMAINE : _____

Centre de coût :

PARTIE B : ÉVALUATION DE L'INTERVENTION DU PRESTATAIRE DE SERVICES

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES

ÉVALUATION

Profil	Niveau d'expertise	Nombre de jours	Taux journalier	Total
				Coût : _____ \$

Dates cibles : du _____ au _____

RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

SIGNATURE DU MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

TÉLÉPHONE

DATE (AA-MM-JJ)

PARTIE C : DÉCISION DE LA RÉGIE

Offre refusée : ☐

Offre acceptée : ☐

Prix convenu : \$

COMMENTAIRES

SIGNATAIRES

Gestionnaire responsable de la Régie :

Date :

Gestionnaire responsable du contrat à la Régie :

Date :

3/3

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale

8.4 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - PRESTATAIRE DE SERVICES

PARTIE 1 – REMPLACEMENT DE RESSOURCE EN COURS DE CONTRAT ET PÉNALITÉS APPLICABLES À compléter par le prestataire de services	
Toute demande de remplacement de ressource doit être faite par l'entremise du présent formulaire et être transmise au SGCRM par courriel à l'adresse sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca	
INFORMATIONS GÉNÉRALES	
Prestataire de services	
Numéro du contrat (CMxxxxxxx)	
Titre du contrat :	
Numéro de la demande d'intervention (SExxxxxxx)	
Gestionnaire responsable du contrat	
RESSOURCE À REMPLACER	
Nom de la ressource	
Type / assignation	<input type="checkbox"/> Ressource stratégique <input type="checkbox"/> Ressource requise en début de contrat <input type="checkbox"/> Ressource supplémentaire <input type="checkbox"/> Autre
Profil (Ex. chargé de projet, conseiller en architecture fonctionnelle, conseiller en architecture organique, etc.)	
Niveau d'expertise	<input type="checkbox"/> Senior / Expert <input type="checkbox"/> Intermédiaire <input type="checkbox"/> Junior
Date de départ (aaaa/mm/jj)	
RAISON DU REMPLACEMENT	
<input type="checkbox"/> Démission / bris du lien d'emploi <input type="checkbox"/> Maladie <input type="checkbox"/> Autre _____	
Justification	
RESSOURCE PROPOSÉE EN REMPLACEMENT	
<i>(si la ressource proposée est refusée, répéter cette section dans le formulaire pour une nouvelle ressource proposée)</i>	
Nom de la ressource proposée	
Date d'entrée en fonction (aaaa/mm/jj)	
<input type="checkbox"/> CV joint	<input type="checkbox"/> Autre(s) pièce(s) jointe(s)
ATTESTATION DU PRESTATAIRE DE SERVICES	
<input type="checkbox"/> Je confirme que la ressource proposée en remplacement : <ul style="list-style-type: none"> est équivalente à celle initialement identifiée dans le contrat – dans le cas d'un remplacement d'une ressource stratégique; rencontre l'ensemble des attentes minimales correspondant au profil et au niveau d'expertise dans le contrat – dans le cas d'un remplacement d'une ressource supplémentaire ou autre. 	

8.4 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - PRESTATAIRE DE SERVICES

PARTIE 2 - SECTION À COMPLÉTER PAR LE GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT		
Toute approbation de remplacement de ressource ou demande d'application de pénalités doit être faite par l'entremise du présent formulaire et être transmise au SGCRM par courriel à l'adresse sgcrm.replacement-ressource@ramq.gouv.qc.ca		
APPROBATION DU REMPLACEMENT (si la ressource proposée est refusée, répéter cette section dans le formulaire pour une nouvelle ressource proposée)		
Nécessité de remplacer la ressource	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
La ressource proposée en remplacement : <ul style="list-style-type: none"> est équivalente à celle initialement identifiée dans le contrat – dans le cas d'un remplacement d'une ressource stratégique; rencontre l'ensemble des attentes minimales correspondant au profil et au niveau d'expertise concerné, dans le cas d'un remplacement d'une ressource supplémentaire ou autre. 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Transfert de connaissances à réaliser	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Date convenue entre les parties : (aaaa/mm/jj) _____		
Commentaires (si requis)		
Partie 3 – Identification des pénalités applicables	Gestionnaire du contrat	À l'usage du SGCRM
<input type="checkbox"/> Remplacement de ressources – Transmission de l'avis <input type="checkbox"/> Remplacement de ressources – Délai <input type="checkbox"/> Ressources stratégiques – Début des travaux <input type="checkbox"/> Ressources stratégiques – Période fixe <input type="checkbox"/> Ressources stratégiques – Prolongation de la période de disponibilité (renouvellement des ressources) <input type="checkbox"/> Ressources supplémentaires – Disponibilité (présentation du cv selon délai prévu) <input type="checkbox"/> Ressources supplémentaires – Début des travaux <input type="checkbox"/> Début des travaux – Délai <input type="checkbox"/> Transfert de connaissances <input type="checkbox"/> Carte d'accès – Remise <input type="checkbox"/> Clé RSA – Remise <input type="checkbox"/> Autre _____	Application <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	- N. jours de retard : _____ jour(s) - Montant de la pénalité / jour : _____ \$ - Montant fixe : _____ \$
Les pénalités appliquées seront déduites des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services	Montant total des pénalités _____ \$	
Justification – Application ou non des pénalités		

8.5 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE

Partie 1 - REMPLACEMENT DE RESSOURCE EN COURS DE CONTRAT ET PÉNALITÉS APPLICABLES À compléter par le gestionnaire responsable du contrat	
Toute demande de remplacement de ressource doit être faite par l'entremise du présent formulaire et être transmise au SGCRM par courriel à l'adresse sgcrm.clientele-interne@ramq.gouv.qc.ca	
INFORMATIONS GÉNÉRALES	
Prestataire de services	
Numéro du contrat (CMxxxxxxx)	
Titre du contrat :	
Numéro de la demande d'intervention (SExxxxxxx)	
Nom du gestionnaire responsable du contrat :	
RESSOURCE À REMPLACER	
Nom de la ressource	
Type / assignation	<input type="checkbox"/> Ressource stratégique <input type="checkbox"/> Ressource requise en début de contrat <input type="checkbox"/> Ressource supplémentaire <input type="checkbox"/> Autre
Profil demandé (exemples) : <ul style="list-style-type: none"> Chargé de projet Conseiller en architecture fonctionnelle Conseiller en architecture organique 	
Niveau d'expertise	<input type="checkbox"/> Senior / Expert <input type="checkbox"/> Intermédiaire <input type="checkbox"/> Junior
Date de départ (à compléter par le prestataire de services)	aaaa/mm/jj
RAISON DU REMPLACEMENT	<input type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Incapacité de remplacer la ressource <input type="checkbox"/> Autre (saisir raison)
Justification	
Partie 2 -SECTION À COMPLÉTER PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES	
La proposition de ressource pour le remplacement doit être faite par l'entremise du présent formulaire et être transmise au SGCRM par courriel à l'adresse sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca	
RESSOURCE PROPOSÉE EN REMPLACEMENT (si la ressource proposée est refusée, répéter cette section dans le formulaire pour une nouvelle ressource proposée)	
Nom de la ressource proposée	
Date d'entrée en fonction	aaaa/mm/jj
<input type="checkbox"/> CV joint	<input type="checkbox"/> Autre(s) pièce(s) jointe(s)
ATTESTATION DU PRESTATAIRE DE SERVICES	
<input type="checkbox"/> Je confirme que la ressource proposée en remplacement : <ul style="list-style-type: none"> est équivalente à celle initialement identifiée dans le contrat – dans le cas d'un remplacement d'une ressource stratégique; rencontre l'ensemble des attentes minimales correspondant au profil et au niveau d'expertise dans le contrat, dans le cas d'un remplacement d'une ressource supplémentaire ou autre. 	

8.5 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE

Partie 3 -SECTION À COMPLÉTER PAR LE GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT		
Toute approbation de remplacement de ressource ou demande d'application de pénalités doit être faite par l'entremise du présent formulaire et être transmise au SGCRM par courriel à l'adresse sgcrm.clientele-interne@ramq.gouv.qc.ca .		
APPROBATION DU REMPLACEMENT <i>(si la ressource proposée est refusée, répéter cette section dans le formulaire pour une nouvelle ressource proposée)</i>		
Nécessité de remplacer la ressource	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
La ressource proposée en remplacement : - est équivalente à celle initialement identifiée dans le contrat – dans le cas d'un remplacement d'une ressource stratégique; - rencontre l'ensemble des attentes minimales correspondant au profil et au niveau d'expertise exigées dans le contrat – dans le cas d'un remplacement d'une ressource supplémentaire ou autre.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Transfert de connaissance à réaliser	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Date convenue entre les parties (aaaa/mm/jj)		
Commentaires (si requis)		
IDENTIFICATION DES PÉNALTÉS APPLICABLES	Gestionnaire du contrat	À l'usage du SGCRM
<input type="checkbox"/> Remplacement de ressources – Transmission de l'avis <input type="checkbox"/> Remplacement de ressources – Délai <input type="checkbox"/> Ressources stratégiques – Début des travaux <input type="checkbox"/> Ressources stratégiques – Période fixe <input type="checkbox"/> Ressources stratégiques – Prolongation de la période de disponibilité (renouvellement des ressources) <input type="checkbox"/> Ressources supplémentaires – Disponibilité (présentation du cv selon délai prévu) <input type="checkbox"/> Ressources supplémentaires – Début des travaux <input type="checkbox"/> Début des travaux – Délai <input type="checkbox"/> Transfert de connaissances <input type="checkbox"/> Carte d'accès – Remise <input type="checkbox"/> Clé RSA – Remise <input type="checkbox"/> Autre _____	Application <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	- N. jours de retard : _____ jour(s) - Montant de la pénalité / jour : _____ \$ - Montant fixe : _____ \$
Les pénalités appliquées seront déduites des sommes dues ou pouvant être dues sur le prochain paiement.	Montant total des pénalités _____ \$	
Justifications – Application des pénalités		

**ANNEXE 9 – LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

ANNEXE 9 – LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#FicheInfo



Les documents contenant des renseignements personnels ont un cycle de vie qui leur est propre : de leur naissance (ou création) à leur mort (destruction), ils passent par des phases d'utilisation et de conservation, parfois par une étape de communication à des tiers. À titre d'organisme public ou d'entreprise, vous êtes responsable d'assurer la gestion confidentielle des renseignements personnels tout au long de ce cycle de vie.

BIEN IDENTIFIER ET GÉRER POUR BIEN DÉTRUIRE!

Tout d'abord, la Commission d'accès à l'information vous recommande de mettre en place une **procédure de gestion documentaire** et d'identifier des responsables chargés de veiller à sa bonne application. Il est important de faire connaître cette procédure à tout le personnel.

Cette procédure vise notamment à :

- **inventorier les types de documents contenant des renseignements personnels** (ex : fichier des ressources humaines, fichier clientèle, ...);
- **définir les niveaux de confidentialité des documents** (ex : protégé, confidentiel et secret) en fonction des critères de sensibilité, de finalité, de quantité, de répartition et de support;
- **distinguer les types de supports** pour y associer une méthode de conservation et de destruction appropriées (ex : support papier, informatisé, ou électronique);
- **déterminer un calendrier de conservation** respectant les exigences légales.



UNE OBLIGATION LÉGALE

Les lois applicables¹ prévoient des règles en matière de sécurité et de destruction.

Ainsi, vous devez « prendre des mesures de sécurités propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés, ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur **sensibilité**, de la **finalité de leur utilisation**, de leur **quantité**, de leur **répartition**, et de leur **support** ».

QUAND FAUT-IL DÉTRUIRE LES DOCUMENTS ?

Les documents contenant des renseignements personnels doivent être détruits dès que la finalité pour laquelle ils ont été collectés est accomplie, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation.



Commission
d'accès à l'information
du Québec

¹ Pour les organismes publics : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q. c. A-2.1 : articles 63.1, 67.2, et 73. Pour les entreprises : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q. c. P-39.1 : articles 10 et 12.

CHOISISSEZ UNE MÉTHODE DE DESTRUCTION ADAPTÉE !

La méthode de destruction doit être adaptée au support et au niveau de confidentialité des documents et assurer la destruction définitive de son contenu.

Plusieurs techniques permettent une destruction définitive :

Support utilisé	Exemples de méthodes de destruction
Papier Original et toutes les copies	<ul style="list-style-type: none">Déchetuse, de préférence à découpe transversale. <i>Si les documents sont très confidentiels : déchiqueteuse + incinération</i>
Médias numériques que l'on souhaite réutiliser ou recycler Ex : cartes de mémoire flash (cartes SD, XD, etc.) clés USB, disque dur d'ordinateur	<ul style="list-style-type: none">Formatage, réécriture, déchiquetage numérique (logiciel effectuant une suppression sécuritaire qui écrira de l'information aléatoire à l'endroit où se trouvait le fichier supprimé).
Médias numériques non réutilisables Ex : certains CD, DVD, cartes de mémoire flash, USB et disques durs qui ne seront plus utilisés	<ul style="list-style-type: none">Destruction physique (déchiquetage, broyage, meulage de surface, désintégration, trouage, incinération, ...) <i>La plupart des déchiqueteuses pourront détruire CD et DVD.</i>Démagnétiseur (ou dégausseur¹) pour les disques durs.
Machines contenant des disques durs Ex : photocopieur, fax, numériseur, imprimantes, etc.	<ul style="list-style-type: none">Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.

¹ Dispositif pour supprimer l'aimantation d'un matériau magnétique.

DESTRUCTION EN INTERNE VS DESTRUCTION PAR UN TIERS ?

Vous pouvez détruire vous-même les documents contenant des renseignements personnels ou conclure un contrat avec un prestataire externe si votre équipement ne vous permet pas de détruire les documents de manière sécuritaire. Une déchiqueteuse de petite taille pourrait être suffisante pour garantir une destruction sécuritaire aux petites entreprises ou organismes publics ne traitant pas de renseignements personnels sensibles. Par contre, la destruction définitive des données contenues dans un disque dur peut nécessiter de recourir à une firme externe.

Lorsqu'un tiers (prestataire) est impliqué, il faut prévoir un contrat écrit précisant :

- le procédé utilisé pour la destruction ;
- que le prestataire reconnaît que les renseignements traités sont confidentiels ;
- que le prestataire informera son client s'il fait appel à un sous-traitant pour la destruction ;
- qu'un engagement à la confidentialité sera signé par les employés ;
- l'entreposage sécuritaire des documents à détruire (dans des locaux sécuritaires avec accès limités) ;
- la possibilité pour le client d'accéder aux locaux du prestataire pendant la durée du contrat ;
- l'obligation pour le prestataire de faire régulièrement rapport de la destruction au client.

Pensez à sécuriser les documents à détruire en attendant le passage du fournisseur chargé de la destruction des documents !

Enfin, si le prestataire ne respecte pas ses engagements, vous devrez mettre fin au contrat et demander la restitution des renseignements personnels.



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Mars 2014

ANNEXE 10 – LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA

ANNEXE 10 – LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA**Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA**

TITRE DU PROJET : SERVICES PROFESSIONNELS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT APPLICATIF SUR LA PLATEFORME CENTRALE

NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20170797

Instructions

- Un contractant qui a conclu un contrat avec un organisme public ou avec un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics doit transmettre à la Régie, **avant que l'exécution du contrat ne débute**, une liste, indiquant pour chaque sous-contrat, les informations demandées ci-dessous.
- Lorsque, pendant l'exécution du contrat qu'il a conclu avec l'organisme ou avec un organisme visé à l'article 7 de la LCOP, le contractant qui conclut un **sous-contrat**, doit, **avant que ne débute l'exécution de ce sous-contrat**, en aviser l'organisme en produisant une liste modifiée.
- Pour tous les sous-contrats (approvisionnement, services et travaux de construction), le contractant doit remplir le tableau ci-dessous.

À remplir pour tout sous-contrat ¹				
Nom du sous-contractant	NEQ du sous-contractant	Adresse du sous-contractant	Montant du sous-contrat	Date du sous-contrat

Le contractant atteste avoir obtenu, avant que l'exécution de contrat ne débute, une copie de l'attestation valide de Revenu Québec du sous-contractant, laquelle ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Signé à _____ ce _____

Signature du représentant autorisé du contractant

Nom du représentant (en lettres moulées)

¹ Art. 21.13 Loi sur les contrats des organismes publics

ANNEXE 11 – FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

ANNEXE 11 – FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT**Facteur d'évaluation #1 :***Le respect des échéanciers***Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :**

- ✓ Délai pour la prise en charge des travaux et des problématiques;
- ✓ Délai de résolution;
- ✓ Le respect des délais convenus pour la production des différents livrables.

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres :

- ✓ Clause 2.61 « Activités et biens livrables »
- ✓ Clause 2.9.2 « Type de services »

Note accordée pour ce facteur d'évaluation :**/5****Commentaires et documentation**

L'unité requérante doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

Facteur d'évaluation #2 :

Le règlement des situations problématiques et les lacunes observées.

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :

- ✓ Proposer une solution permanente, viable et adéquate (au besoin, un plan d'actions peut être demandé par la Régie), notamment dans les situations suivantes;
 - Facturation;
 - Qualité des services rendus;
 - Accessibilité du mandataire;
 - Communication;
 - Respect des engagements contractuels;
 - Disponibilité des ressources;
- ✓ Assurer la mise en place de la solution;
- ✓ Assurer un suivi quant à la mise place de la solution.

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres :

- ✓ Clause 2.5 « Structures de réalisation »
- ✓ Clause 2.6 « Activités et biens livrables »
- ✓ Clause 2.11.7 « Règlement des situations problématiques et des lacunes observées »

Note accordée pour ce facteur d'évaluation :

/5

Commentaires et documentation

L'unité requérante doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

Facteur d'évaluation #3 :

La conformité des livrables et l'atteinte des résultats.

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :

- ✓ Le respect du contenu des livrables à produire.
- ✓ La qualité des livrables produits (contenu, orthographe, syntaxe, etc.)

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres :

- ✓ Clause 2.6 « Activités et biens livrables »
- ✓ Clause 2.11.6 « Reprise des travaux »
- ✓ Clause 2.11.8 « Assurance qualité »

Note accordée pour ce facteur d'évaluation :**/5****Commentaires et documentation**

L'unité requérante doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

ANNEXE 12 – GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

ANNEXE 12 - GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

Informations générales			
Entreprise		Numéro du fournisseur	
Titre du contrat		Numéro du contrat	
Gestionnaire responsable du contrat		Unité administrative	
Date de début du contrat		Date de fin du contrat	
Montant initial du contrat		Montant final du contrat	

Évaluation de rendement du prestataire de services -				
Facteurs d'évaluation	Notes	Pondération	Notes pondérées	Précisions/Commentaires
Le respect des échéanciers	/5	7	/	
Le règlement des situations problématiques et les lacunes observées	/5	7	/	
La conformité des livrables et l'atteinte des résultats	/5	6	/	
Note globale		$\Sigma 20^*$	/100	

Une note de 60 % correspond à un niveau « satisfaisant ».

Nom du gestionnaire (lettres moulées)

Signature du gestionnaire

Date (aa-mm-jj)

GRILLE DÉVALUATION DE RENDEMENT (SUITE)

Commentaire additionnels

Échelle	Définition	Note
Excellent	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services dépasse substantiellement le niveau de qualité recherché.	5/5
Très bon	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services apporte une valeur ajoutée par rapport aux exigences du contrat.	4/5
Satisfaisant	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services répond en tout point aux exigences du contrat.	3/5
Insatisfaisant	Cette note est accordée pour un facteur lorsque le rendement du prestataire de services ne répond pas aux exigences du contrat pour ce facteur. Dans les cas où l'organisme public décide de consigner dans un rapport l'évaluation d'un prestataire de services dont le rendement est considéré insatisfaisant (procédure de rendement insatisfaisant), la note de zéro est accordée comme note globale pour ce contrat.	0/5

**ANNEXE 13 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
ET CONFIDENTIELS**

ANNEXE 13 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Numéro de l'appel d'offres _____

Titre de l'appel d'offres _____

Je soussigné(e) _____

Prénom et nom de l'employé (e)

exerçant mes fonctions au sein de _____

Nom de l'entreprise

dont le bureau principal est situé à l'adresse suivante _____

Adresse

déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) pour certifier que les renseignements personnels et confidentiels communiqués par la Régie ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à

Nom de l'entreprise

et qui prend fin le _____

Date

ont été détruits selon les méthodes suivantes :

Cochez la ou les cases appropriées

<input type="checkbox"/>	Par déchiquetage (renseignements sur support papier)
<input type="checkbox"/>	Par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture (renseignements sur support informatique)
<input type="checkbox"/>	Par un autre mode de destruction (préciser le support et le mode de destruction) :

En foi de quoi j'ai signé à _____

Lieu

le _____

Date

Signature de l'employé(e)

À remplir, seulement à la fin du contrat et après la destruction des renseignements.

RAMQ

QC-RAMQ-20170797

Services professionnels d'accompagnement en développement applicatif sur la plateforme centrale