



APPEL D'OFFRES

FONDÉ SUR LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX – ANNEXE 2
POUR L'ADJUDICATION D'UN CONTRAT DE SERVICES

Direction générale du traitement et des technologies

Cahier de consultation des entreprises (CCDE)

REHAUSSEMENT DES TECHNOLOGIES ET DES PROCESSUS D'ENCAISSEMENT – VOLET UTILISATEURS

445006497

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE	4
L'appel d'offres et la présentation des soumissions.....	4
1 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES	5
1.1 Limitation.....	5
1.2 Délai de l'appel d'offres et lieu de réception des soumissions.....	5
1.3 Réunion d'information générale.....	5
1.4 Documentation.....	5
1.5 Personne-ressource désignée.....	5
1.6 Lieu d'ouverture publique des soumissions.....	5
1.7 Avertissement.....	6
1.8 Attestation relative à la probité du soumissionnaire.....	6
1.9 Autorisation de contracter.....	6
1.10 Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de Revenu Québec relativement à l'appel d'offres....	7
1.11 Collecte et utilisation des renseignements personnels et confidentiels.....	7
1.12 Questionnaire de non-participation à l'appel d'offres.....	8
1.13 Représentant désigné à qui adresser une plainte.....	8
2 DESCRIPTION DES BESOINS	10
2.1 Contexte de réalisation du mandat.....	10
2.2 Description détaillée des travaux à réaliser.....	16
2.3 Modalités d'exécution et de gestion du mandat.....	18
3 CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION	25
3.1 Démonstration de la qualité.....	25
3.2 Détermination des critères d'évaluation.....	25
3.3 Grille servant à l'évaluation des soumissions.....	28
4 INSTRUCTIONS AU PRESTATAIRE DE SERVICES	29
4.1 Définition des termes.....	29
4.2 Examen des documents.....	29
4.3 Élaboration et présentation de la soumission.....	30
4.4 Détermination et présentation de l'offre de prix.....	30
4.5 Dispositions relatives au personnel.....	30
4.6 Sous-contrat.....	30
4.7 Assurance de la qualité.....	31
4.8 Développement durable et environnement.....	31
4.9 Durée de validité de la soumission.....	31
4.10 Ouverture des soumissions.....	31
4.11 Conditions d'admissibilité des prestataires de services.....	31
4.12 Conditions de conformité des soumissions.....	32
4.13 Transmission aux prestataires de services de la raison du rejet de leur soumission.....	32
4.14 Conditions et modalités d'évaluation de la qualité des soumissions.....	32
4.15 Détermination du prix ajusté.....	32
4.16 Choix de l'adjudicataire.....	33
4.17 Défaut du prestataire de services.....	33
4.18 Réserve.....	33
4.19 Transmission aux prestataires de services des résultats de l'évaluation de la qualité.....	34
4.20 Publication du résultat des soumissions.....	34
DEUXIÈME PARTIE	35
L'adjudication et la conclusion du contrat.....	35
5 CONDITIONS GÉNÉRALES	36
5.1 Inspection.....	36
5.2 Registres des dépenses.....	36
5.3 Conflits d'intérêts.....	36
5.4 Sous-contrat.....	36
5.5 Lois et règlements.....	36
5.6 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration.....	36
5.7 Mandataire du prestataire de services.....	37
5.8 Registre des résultats.....	37

5.9	Maintien de la certification ISO	37
ANNEXE 1 SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION		38
ANNEXE 2 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE		39
ANNEXE 3 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE REVENU QUÉBEC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES		42
ANNEXE 4 ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES		43
ANNEXE 5 OFFRE DE PRIX		44
ANNEXE 6 BORDEREAU DE PRIX		45
ANNEXE 7 ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC		46
ANNEXE 8 LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS		47
ANNEXE 9 FORMULAIRE D'ASSIGNATION D'UNE INTERVENTION		48
ANNEXE 10 DESCRIPTION DES PROFILS DES RESSOURCES		50
ANNEXE 11 MÉTHODES AGILES		60
ANNEXE 12 CONTEXTE MÉTHODOLOGIQUE		66
ANNEXE 13 STRUCTURE DE GOUVERNANCE DES PROJETS		69
ANNEXE 14 DÉCLARATION CONCERNANT LA REPRODUCTION DE DOCUMENTS CONTENUS DANS UNE SOUMISSION TRANSMISE SUR SUPPORT PAPIER		76
ANNEXE 15 CONTRAT À SIGNER		77

PREMIÈRE PARTIE

L'appel d'offres et la présentation
des soumissions

1 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

1.1 Limitation

Sans objet.

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 au plus tard à 14 h, **heure en vigueur localement**, le 11 novembre 2020, à l'attention de Marc-Antoine Dionne à l'adresse suivante :

Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 5-4-3
Québec (Québec) G1X 4A5

L'expression « heure limite de réception des soumissions » est utilisée dans les documents d'appel d'offres aux fins de toute référence à l'heure la plus tardive à laquelle les soumissions doivent être présentées, cette heure étant initialement déterminée à l'alinéa précédent. Cette expression sera également applicable à toute nouvelle heure qui pourra être déterminée lors de toute prolongation du délai de l'appel d'offres, quel qu'en soit le motif.

Les soumissions doivent être remises au comptoir de réception situé au poste de sécurité près des portillons.

Les heures d'ouverture des bureaux de Revenu Québec sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

1.3 Réunion d'information générale

Aucune réunion d'information n'aura lieu.

1.4 Documentation

Sans objet.

1.5 Personne-ressource désignée

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

Marc-Antoine Dionne
Direction principale des finances et des contrats
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 5-4-3
Québec (Québec) G1X 4A5
Courriel : Appel-Offres@revenuquebec.ca

1.6 Lieu d'ouverture publique des soumissions

En raison des mesures qui ont actuellement cours au Québec relativement à la pandémie de COVID-19, l'ouverture des soumissions de cet appel d'offres se fera 24 heures après la date et l'heure limites de la réception des soumissions au moyen d'une séance de téléconférence que vous pourrez suivre en direct en cliquant sur le lien : **Participer à une réunion Microsoft Teams**.

Voici les étapes à suivre lorsque vous êtes sur un ordinateur :

- Vous avez le choix entre :
Télécharger l'application Windows (recommandée);
Ou
Participer sur le Web. Pour assurer le bon déroulement de la séance, Revenu Québec recommande fortement d'utiliser le navigateur Microsoft Edge, Chromium, Safari ou Google Chrome.
- Vous devez entrer votre nom et votre prénom et activer votre micro et votre caméra pour qu'on puisse vous identifier;
- Lorsque vous êtes prêt, vous devez appuyer sur **Rejoindre maintenant**.

Il est par ailleurs requis de se munir d'un dispositif d'écoute adéquat. L'application est disponible pour les ordinateurs de bureau, les tablettes ainsi que pour les téléphones intelligents.

1.7 Avertissement

Le présent document complète le « Cahier des clauses administratives générales » (CCAG) publié par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO).

1.7.1 Le prestataire de services doit soumettre, par écrit, toute question ou toute demande de modifications relatives aux documents d'appel d'offres, à la personne-ressource désignée, au plus tard à l'heure limite de réception des soumissions.

Malgré ce qui précède, Revenu Québec se réserve la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée, selon le cas, par un prestataire de services, si cette demande lui est transmise moins de trois 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 années qui précèdent le dépôt de la soumission, a été à l'emploi de Revenu Québec 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, respectivement décrites aux clauses 4.11 et 4.12 des instructions aux prestataires de services du présent document ainsi qu'aux clauses 1.10 et 1.11 du Cahier des clauses administratives générales (CCAG), 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 la conclusion du contrat visé par le présent appel d'offres. Ce registre peut être consulté sur le site Internet de l'Autorité des marchés publics à l'adresse suivante : <https://amp.gouv.qc.ca>.

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.

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 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 Autorisation de contracter

Si le montant hors taxe de la soumission, incluant les options telles que définies dans la réglementation applicable, fait en sorte que le contrat comporterait une dépense égale ou supérieure au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, le prestataire de

services doit, à la date correspondant au quarante-cinquième jour suivant la date limite de dépôt des soumissions, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent être individuellement autorisées, et ce, à la date correspondant au quarante-cinquième jour suivant la date limite de dépôt des soumissions. 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, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

Toute entreprise qui souhaite être partie à un sous-contrat, rattaché directement ou indirectement au contrat visé par le présent appel d'offres, dont le montant est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter doit également être autorisée à contracter par l'Autorité des marchés publics.

La Loi sur les contrats des organismes publics prévoit qu'un prestataire de services qui n'est pas autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics alors qu'il devrait l'être et qui présente une soumission pour le contrat découlant du présent appel d'offres 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.

Une autorisation prévue à la présente clause doit être maintenue pendant toute la durée du contrat ou du sous-contrat.

1.10 Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de Revenu Québec relativement à l'appel d'offres

Par le dépôt de la « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de Revenu Québec 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;
- soit 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 Revenu Québec 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 Revenu Québec.

1.11 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 de la Direction principale des finances et des contrats, aux représentants de Revenu Québec et au représentant concerné de la Direction des affaires 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 Revenu Québec peut y avoir accès et le faire rectifier, le cas échéant.

1.12 Questionnaire de non-participation à l'appel d'offres

Information sur le projet

Titre du projet : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro d'appel d'offres : 445006497

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 ou plusieurs des cases suivantes)

- ☐ Manque de temps. Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué.
- ☐ Le projet ne se situe pas dans notre secteur d'activités. Notre domaine de spécialisation est (spécifiez le domaine) :
- ☐ Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants (spécifiez) :
- ☐ Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans les délais requis.
Auriez-vous eu, sans ces engagements, la capacité de répondre à cet appel d'offres ?
☐ Oui ☐ Non
- ☐ Nous sommes soumissionnaires en partenariat avec une autre entreprise (spécifiez l'entreprise) :
- ☐ Le projet se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opérations
- ☐ Envergure de mandat
- ☐ Ressources manquantes / Nous n'avons pas les ressources nécessaires
- ☐ Manque d'expertise
- ☐ Clause de limitation contraignante
- ☐ Non reconnaissance des équivalences pour les diplômes requis
- ☐ Pour consultation seulement
- ☐ Autres raisons (expliquez) :

Nom :

Fonction

Date

Adresse de retour

À l'attention de Marc-Antoine Dionne
Direction principale des finances et des contrats
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 5-4-3
Québec (Québec) G1X 4A5
Courriel : Appel-Offres@revenuquebec.ca

Note importante

L'information contenue dans ce questionnaire sert à connaître les raisons ayant mené une entreprise à ne pas présenter de soumission malgré l'obtention des documents d'appel d'offres.

1.13 Représentant désigné à qui adresser une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au Responsable de l'application des règles contractuelles, au plus tard à la date limite mentionnée au SEAO pour la réception des plaintes, à l'adresse courriel suivante : plaintegestcontractuelle@revenuquebec.ca

Pour de plus amples informations sur la marche à suivre, veuillez consulter la Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes prévue à l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (IN-690).

2 DESCRIPTION DES BESOINS

2.1 Contexte de réalisation du mandat

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental. Il est la source du financement du gouvernement et de celui de la majorité des services publics. Sa mission consiste à :

- assurer la perception des impôts et des taxes;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;
- recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Les différents champs d'intervention de Revenu Québec expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée.

D'une part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés et les mandataires. Les sociétés produisent entre autres des déclarations de revenus alors que le rôle du mandataire est d'assurer la perception des taxes et les retenues à la source ainsi que leurs remises au gouvernement.

D'autre part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens produisant des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, des bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux ainsi que la clientèle du programme de perception des pensions alimentaires.

L'approche de réalisation de Revenu Québec

Les principales caractéristiques de cette approche sont présentées ci-dessous :

Revenu Québec : responsable du mandat

- Revenu Québec est responsable du mandat et entend confier à des membres de son personnel les postes de gestion de premier niveau.

L'approche de développement agile

- Revenu Québec réalise ses projets informatiques selon les grands principes et les valeurs associées à l'approche agile. Le développement piloté par les tests, ou « *Test Driven Development* » (*TDD*), de même que la méthode Scrum, la planification itérative et incrémentale sont, entre autres, appelés à être utilisés pour réaliser ce projet. Les principes de l'approche agile sont expliqués à l'annexe 11 « Méthodes agiles ».

Des équipes de réalisation mixtes (internes et externes)

- Revenu Québec réalise ce mandat en respectant sa stratégie usuelle d'affectation des ressources internes à ses projets. Celle-ci est le fruit des nombreuses expériences passées de Revenu Québec en matière de réalisation informatique. Elle tient aussi compte de contraintes pratiques et exprime ses objectifs en matière de gestion des ressources humaines.
- Revenu Québec vise donc à incorporer plusieurs ressources internes dans la réalisation des travaux et la constitution des équipes de travail agile. Ces équipes de réalisation doivent donc être mixtes, c'est-à-dire composées de ressources provenant tant de Revenu Québec que du prestataire de services. La vision du mandat qu'a le prestataire de services doit tenir compte de cette mixité, tout en ayant une compréhension de ce qu'implique la réalisation d'un projet avec l'approche de développement agile.

Le transfert de connaissances

- Le recours à des ressources externes dans des travaux de réalisation informatique pose à chaque occasion un défi au niveau du transfert de connaissances. L'expertise développée par les ressources du prestataire de services doit obligatoirement être transférée aux ressources internes impliquées dans la réalisation des travaux liés au présent appel d'offres. L'approche de développement agile favorise ce transfert au quotidien.
- Revenu Québec peut exiger des ajustements à sa convenance, et ce, quant à la méthode de transfert retenue.

- Le prestataire de services retenu s'engage à procéder au transfert de connaissances relatives aux divers travaux et réalisations faisant l'objet du présent mandat vers le personnel interne désigné par Revenu Québec, et ce, jusqu'à la fin du mandat.
- Ceci signifie que pour chaque ressource externe assignée à une demande d'intervention qui vient à échéance ou advenant un départ précipité de la ressource externe, le prestataire de services doit planifier et réaliser un transfert de connaissances de la ressource externe qui termine son mandat vers le personnel interne désigné. À cet égard, l'estimation du temps requis pour effectuer ce transfert de connaissances est dévolu uniquement au gestionnaire de projet de Revenu Québec, cette estimation étant établie en fonction du profil de la ressource visée et de la nature du mandat réalisé. Dans la mesure du possible, ce transfert de connaissances se fait avant le départ de la ressource externe et est rémunéré par Revenu Québec.

Situation actuelle

La direction générale associée au traitement massif (DGATM) est responsable des encaissements électroniques et papier reçus à Revenu Québec.

Le processus actuel de traitement des encaissements papier est supporté par des lecteurs-trieurs, qui sont des appareils d'encaissement spécialisés. Le fournisseur a annoncé l'arrêt de fabrication et de support des lecteurs-trieurs. La fin du contrat d'entretien sera effective au cours de l'année 2022.

Dans ce contexte, Revenu Québec a besoin de se doter d'une nouvelle technologie pour réaliser la numérisation des encaissements reçus en format papier. L'acquisition de numériseurs permettant la prise d'image des documents d'encaissement ainsi que des autres documents annexés au paiement est envisagée. Les nouveaux équipements permettront le traitement des documents d'encaissement non conformes via les images, alors qu'actuellement, son traitement est basé sur un processus papier encore entièrement manuel.

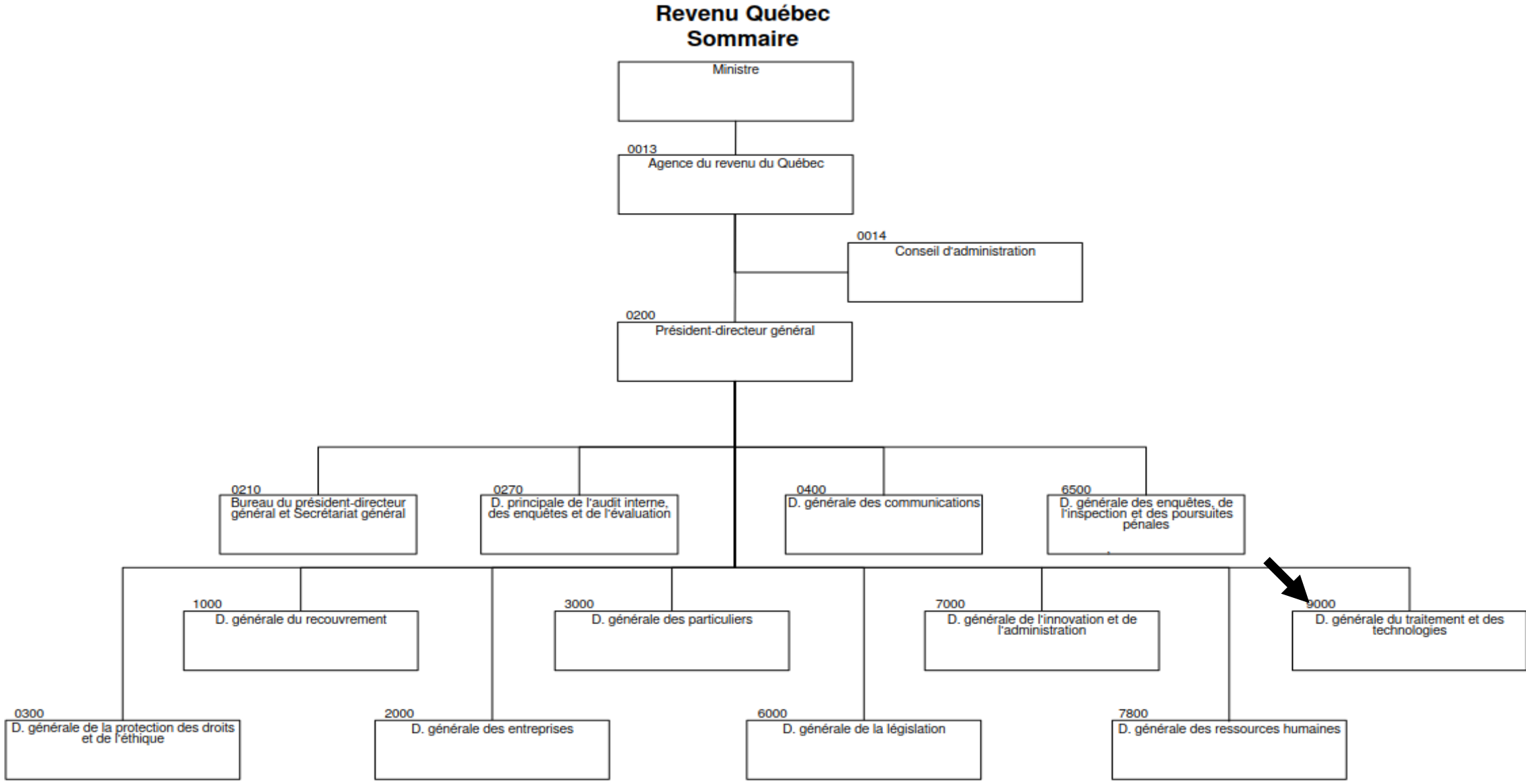
De plus, le ministère des Finances (MFQ) sollicite Revenu Québec pour adhérer au transfert des chèques par imagerie afin de transmettre une image des chèques au centre de compensation, en remplacement du chèque physique.

C'est donc dans une optique d'harmonisation et d'amélioration des processus, assurant la pérennité de l'encaissement des chèques au-delà de mai 2022, que la DGATM désire mettre en place une solution performante, permettant à Revenu Québec d'assurer sa mission d'encaisser et d'alimenter les divers systèmes de mission, et ce, dans les meilleurs délais.

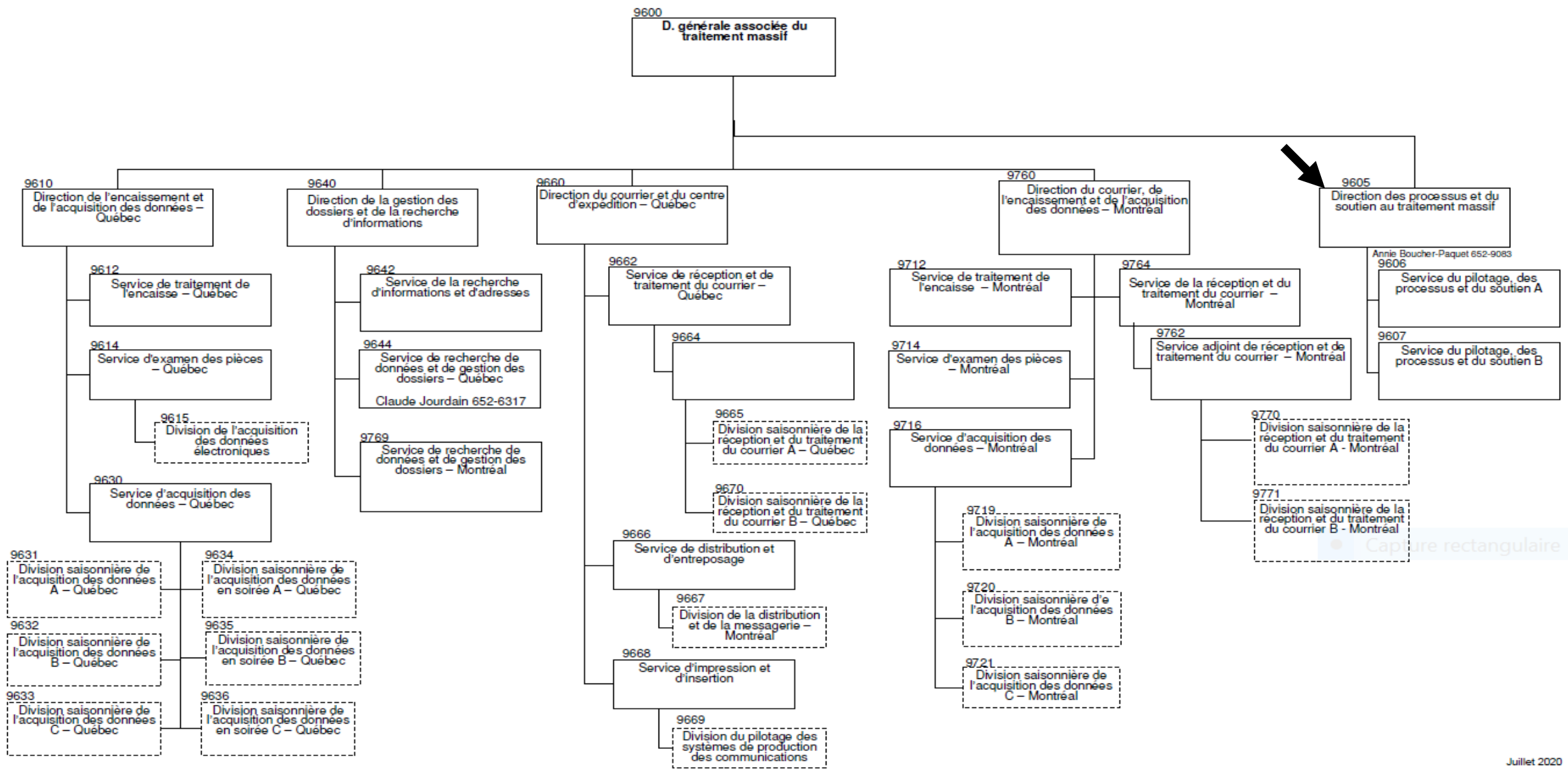
2.1.1 Cadre organisationnel de Revenu Québec

Le présent mandat relève de la Direction générale associée du traitement massif et de façon plus précise, de la Direction des processus et du soutien au traitement massif à la Direction générale du traitement des technologies (DGT).

L'organigramme du cadre organisationnel est présenté à la page suivante.



Revenu Québec
Direction générale du traitement et des technologies
Direction générale associée du traitement massif



2.1.2 Structure administrative de l'unité responsable du mandat

LA DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT ET DES TECHNOLOGIES (DGTT)

La Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) livre des résultats performants et de qualité et assume une contribution exceptionnelle aux opérations des directions générales dans l'accomplissement de la mission de Revenu Québec.

Les clientèles et les partenaires de la DGTT

La clientèle de la DGTT est diverse et multiple. Parmi la « clientèle interne », citons la haute direction de Revenu Québec, le personnel des directions générales, plus particulièrement les employés de la Direction générale des entreprises (DGE), de la Direction générale des particuliers (DGP), de la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA), de la Direction générale de la législation (DGL), de la Direction générale du recouvrement (DGR) et du Bureau du président-directeur général (BPDG) et Secrétariat général (SG) avec lesquels la DGTT transige quotidiennement dans l'exercice de ses attributions découlant de la mission qui lui a été dévolue.

La DGTT, par l'entremise des directions principales responsables des lignes d'affaires, tient compte également des préoccupations et des besoins énoncés par les « clientèles d'affaires » de Revenu Québec que sont les particuliers, les entreprises, les mandataires des clientèles précitées ainsi que les diverses communautés d'intérêts.

La DGTT s'adresse aussi à des « clientèles externes » considérées comme ses partenaires. D'une part, elle entretient des contacts réguliers avec les « partenaires de mission » qui sont des organisations publiques avec lesquelles Revenu Québec échange des services et des informations afin de réaliser sa mission. Mentionnons, à titre d'exemple, Retraite Québec, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le ministère de la Famille et des Aînés (MFA), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

D'autre part, la DGTT transige avec les « partenaires d'affaires » de Revenu Québec qui sont des organisations privées en relation volontaire avec lui et qui offrent des produits ou des services aidant ses clients (ou leurs représentants) à assumer leurs responsabilités de contribuables ou de mandataires. Citons à ce niveau les concepteurs de logiciels et les institutions financières qui lui transmettent par échange de données informatisées (EDI) des déclarations et des paiements en matière de taxes, retenues à la source et pensions alimentaires. Les interrelations de la DGTT avec ses partenaires d'affaires se sont multipliées au cours des dernières années et vont continuer ainsi dans les années à venir, compte tenu des différents services électroniques déjà déployés par Revenu Québec et ceux qui vont l'être au cours des prochains mois et des prochaines années.

La direction générale associée au traitement massif (DGATM)

La DGATM a pour mission d'assurer, pour Revenu Québec ainsi que pour d'autres ministères et organismes, le traitement massif de toutes les informations et sommes reçues des contribuables, des mandataires et des clientèles externes. La Direction des processus et du soutien au traitement massif (DPSTM) doit, quant à elle, contribuer à titre d'expert-conseil à l'amélioration continue de la DGATM, participer à son évolution et la soutenir dans la réalisation de sa mission.

La Direction des processus et du soutien au traitement massif (DPSTM)

Cette direction a le mandat de contribuer à titre d'expert-conseil à l'amélioration continue de la DGATM, participer à son évolution et la soutenir dans la réalisation de sa mission.

2.1.3 Identification du domaine visé par le mandat

Revenu Québec requiert un prestataire de services pour effectuer des travaux dans le domaine des technologies de l'information. L'objectif principal de cet appel d'offres est d'acquérir des ressources externes spécialisées pour leur confier des travaux qui toucheront l'analyse d'affaires, l'analyse en procédés et pilotage, la gestion du changement et la coordination des essais.

Ces travaux porteront sur le développement et la mise en œuvre du projet « Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs.

2.1.4 Objectifs et orientations de mise en œuvre

Le projet implique principalement :

- Acquisition de numériseurs et mise en place des bases d'un service commun et réutilisable de numérisation pour Revenu Québec;
- Développement de fonctions de typage systématique et manuel de documents;
- Amélioration des logiciels de reconnaissance de caractères;
- Réalisation de fonction permettant la disponibilité des images par différents secteurs, plutôt que des envois physiques;
- Mise en place d'une plateforme de flux de travail permettant de traiter les pièces d'encaissement non conformes via des images plutôt que par les pièces physiques;
- Mise en place du transfert par imagerie des chèques vers l'institution financière.

Le mandat en lien avec le présent appel d'offres concerne les services professionnels du volet utilisateurs du projet.

2.1.5 Contexte technologique

Les systèmes de Revenu Québec évoluent dans un environnement technologique complexe. Ainsi, certains des systèmes utilisent la plateforme centrale, d'autres, la plateforme départementale (mode client-serveur) ou Web avec le cadre .Net. Plusieurs systèmes s'appuient sur deux, voire les trois plateformes à la fois.

Les technologies usuelles sur la plateforme centrale sont IDMS, Cobol, Télé – DGI et CICS. Les technologies usuelles sur la plateforme départementale en mode client-serveur sont Oracle, SQL Design, Cobol, Unix, VB.Net, C#.Net et PL/SQL. Par ailleurs, les technologies utilisées pour les nouveaux développements sont Oracle, Visual Studio 2012, IIS, des langages C#.NET, MVC5 .NET, HTML 5, Bootstrap, WCF, JAVASCRIPT, Angular 4.0, le courtier d'intégration Biztalk et WSO2.

Le présent mandat se fait principalement sur la plateforme de développement avec .Net.

Logiciel de planification

Le logiciel de planification utilisé est le logiciel TFS (*Team Foundation Server*) qui permet la planification et le suivi du projet sous la méthodologie agile.

Outils bureautiques

Les outils bureautiques utilisés sont ceux de Microsoft comprenant Outlook et la suite Office 2010 soutenus par le système d'exploitation Windows 7 ou Windows 10.

2.1.6 Contexte méthodologique

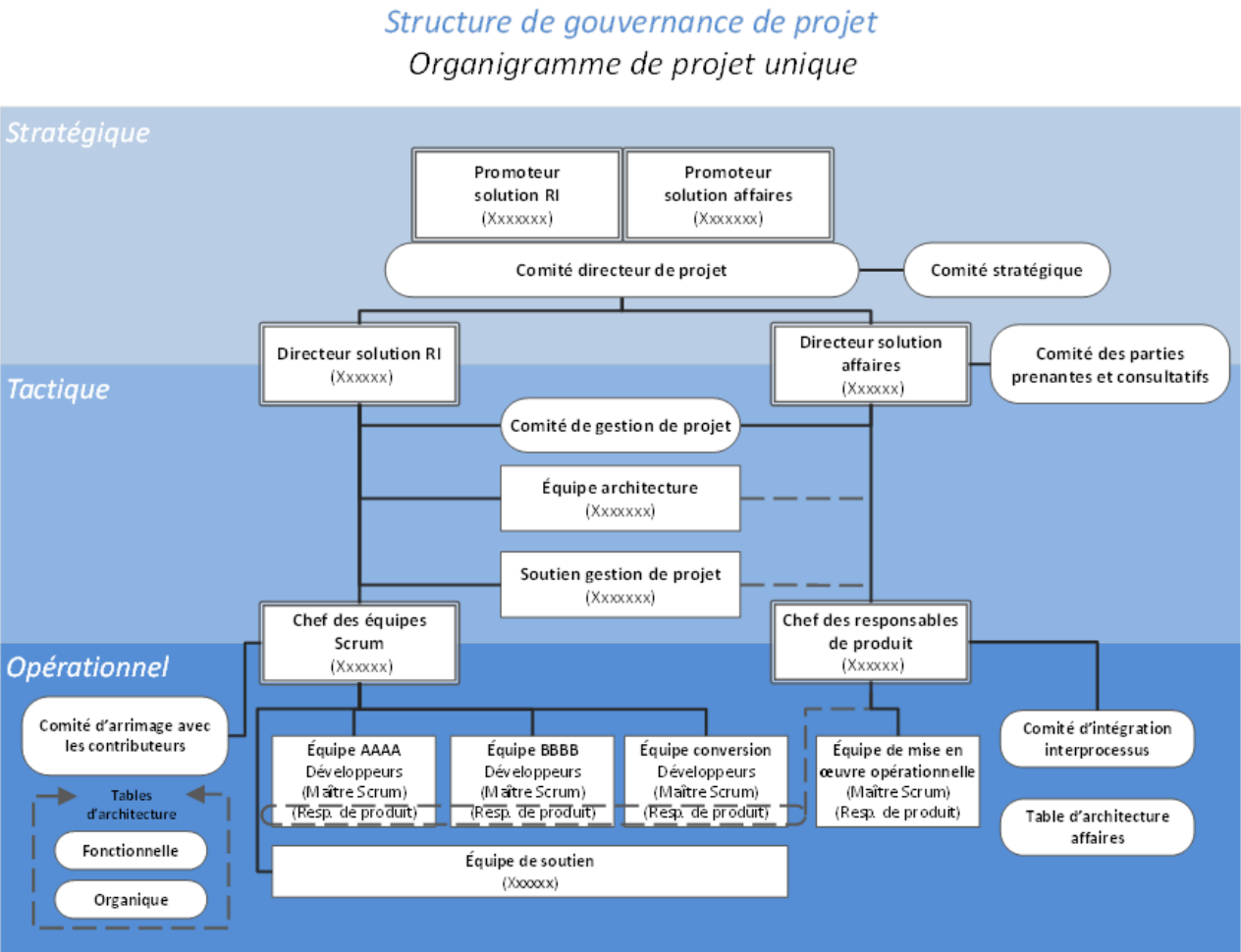
Conception et développement

L'approche de développement retenue est agile.

Cette approche repose sur le cadre de gestion de projet Scrum, qui est un processus itératif structuré visant à limiter les effets négatifs pouvant se retrouver lors d'un projet de développement en mode cascade. Ce cadre a pour objectif la mise en place d'un mécanisme d'amélioration continue fondé sur la livraison d'incréments de logiciel « terminé » à chacune des itérations. Chaque fin d'itération est une opportunité d'évaluer et de corriger, au besoin, les fonctionnalités développées par les équipes. Les principes des méthodes agiles sont décrits à l'annexe 11 et le contexte méthodologique est décrit à l'annexe 12.

2.1.7 Structure de réalisation

Les ressources du prestataire de services seront intégrées dans des équipes Scrum formées strictement pour la durée du mandat. La structure de gouvernance mise en place s’inspire du modèle présenté ci-après.



Les rôles et responsabilités des différents intervenants de la structure de gouvernance de projet sont décrits à l’annexe 13.

2.2 Description détaillée des travaux à réaliser

2.2.1 Biens livrables à produire ou type de services à fournir

Les descriptions des profils des ressources ainsi que les biens livrables selon les profils des ressources se retrouvent à l’annexe 10.

Le prestataire de services doit aussi considérer que les efforts fournis incluent les tâches suivantes (travaux implicites) :

- l’acquisition de connaissances quant aux aspects suivants : outils, méthodes et environnements de développement de Revenu Québec;
- la préparation et la réalisation des activités de transfert de connaissances vers les ressources internes;

2.2.2 Envergure du mandat

Revenu Québec estime à environ 3 830 jours-personnes les efforts requis par le prestataire de services pour réaliser l’ensemble des travaux anticipés et pour appuyer les ressources internes au cours de la période couverte par ce mandat.

Pour le prestataire de services, il est important de noter que les estimations d’efforts mentionnées dans le présent appel d’offres sont fournies uniquement à titre indicatif.

Le tableau qui suit identifie les profils, les types de ressources et le nombre de jours-personnes estimé pour la durée du contrat.

Les quantités estimées en jours-personnes sont calculées en fonction d’une journée de travail de sept heures.

Titre du profil	Type de ressource (stratégique ou non-stratégique)	Efforts estimés (J/P)
Analyste d'affaires	Oui, une ressource stratégique	1 300
Analyste en procédés et pilotage	Non	1 430
Conseiller en gestion du changement	Non	550
Coordonnateur et responsable des essais	Non	550
Total		3 830

À moins d'une entente convenue entre Revenu Québec et le prestataire de services, soit deux analystes d'affaires, doivent être disponibles dans les quinze jours ouvrables suivants la signature du contrat. Une de ces deux ressources sera considérée comme stratégique.

Selon la planification actuelle, les autres ressources seront requises en mars ou avril 2021.

2.2.3 Échéancier des travaux

Les travaux à effectuer dans le cadre du présent appel d'offres sont prévus pour une période de trois ans et débiteront à la signature du contrat.

2.3 Modalités d'exécution et de gestion du mandat

2.3.1 Exigences relatives à l'exécution du mandat

Assignation d'une intervention

Les travaux à effectuer par le prestataire de services seront définis en cours d'exécution du contrat, au fur et à mesure des besoins. Ils feront l'objet d'interventions précises qui seront consignées dans une assignation selon le formulaire présenté à l'annexe 9 « Formulaire d'assignation d'une intervention » ou sur toute nouvelle version de ce dernier.

Ce formulaire d'assignation précisera divers éléments pour chaque intervention, dont les suivants : le profil, la description des travaux à réaliser, les biens livrables attendus, la base de rémunération établie au moyen des prix soumis au bordereau de prix, le calendrier de réalisation, l'effort estimé de l'intervention ainsi que la date prévue d'entrée en fonction.

La responsabilité de remplir le « Formulaire d'assignation d'une intervention » incombe au gestionnaire du contrat de Revenu Québec qui le transmettra par la suite par courrier électronique au mandataire du prestataire de services.

Les étapes du processus décrit ci-dessous, à l'exception de la vérification (enquête de sécurité), ne s'appliquent pas aux ressources évaluées lors du comité de sélection.

Pour répondre à une demande d'intervention, le mandataire du prestataire de services doit :

- soumettre le curriculum vitae de la ou des ressource(s) proposée(s) pour le profil demandé. Chaque ressource proposée doit répondre à l'ensemble des critères énoncés à l'annexe 10, « Description des profils des ressources », pour le profil demandé;
- transmettre une fiche synthèse remplie pour chaque ressource proposée, en utilisant le gabarit du profil concerné présenté à l'annexe 10.

Suite à la réception de ces documents, Revenu Québec effectuera :

- une analyse du curriculum vitae de la ressource proposée et de la fiche synthèse complétée afin de s'assurer qu'elle répond à l'ensemble des exigences énoncées au profil concerné. Advenant un désaccord entre Revenu Québec et le prestataire de services sur l'expérience ou les compétences recherchées de la ou des ressources, Revenu Québec organisera, au besoin, une rencontre durant laquelle chaque partie exprime sa position dans le but d'obtenir un consensus. À défaut de l'obtenir, Revenu Québec acceptera ou refusera la ou les ressource(s) proposée(s) par le prestataire de services ;
- une rencontre, au besoin, afin de déterminer si les connaissances et l'expertise de la ressource rencontrent les exigences du profil et pour déterminer les intérêts et affinités avec l'approche de développement agile;
- une vérification (enquête de sécurité) afin d'obtenir une autorisation d'accès aux aires de travail de Revenu Québec.

Protection des renseignements personnels

Le prestataire de services s'engage à fournir à Revenu Québec les renseignements suivants pour chaque personne affectée à l'exécution du présent contrat, et ce, avant que cette personne ait accès aux locaux de Revenu Québec ou à un renseignement confidentiel :

- Le nom et prénom au complet;
- La date de naissance;
- Les adresses de résidence pour les cinq dernières années;
- Les renseignements contenus sur les pièces officielles permettant de faire des vérifications des antécédents adéquates pour un non-résident canadien ou un nouvel arrivant.

Dans le cas où Revenu Québec refuserait l'accès à ses locaux ou à un renseignement confidentiel à l'une des personnes identifiées par le prestataire de services, celui-ci pourra, avec l'autorisation de Revenu Québec, identifier une autre personne à être affectée à l'exécution du présent contrat.

Étapes et délais d'une demande d'intervention :

Les étapes ci-dessous représentent le parcours d'une demande d'intervention ainsi que les délais maximaux à respecter par Revenu Québec et le prestataire de services.

Les ressources à fournir dans le cadre de la réalisation de ce contrat, à l'exception des ressources évaluées par le comité de sélection, sont soumises à ces étapes.

Le prestataire de services doit prévoir les différents délais précisés ci-dessous pour respecter la date d'entrée en fonction d'une ressource. À défaut de quoi, les indemnités compensatoires prévues à la section 2.3.7 pourront être appliquées.

Les étapes sont les suivantes :

- Envoi par Revenu Québec et réception par le prestataire de services, par courriel, d'une demande d'intervention (DI);
- Analyse de la DI par le prestataire de services et envoi du curriculum vitae et de la fiche synthèse complétée par courriel à Revenu Québec (maximum de 20 jours ouvrables);
 - Analyse du curriculum vitae et de la fiche synthèse par Revenu Québec et réponse fournie au prestataire de services (maximum de quatre jours ouvrables).
 - Rencontre si requis par Revenu Québec (maximum de trois jours ouvrables);
 - Enquête de sécurité (maximum d'un jour ouvrable);
 - Finalisation et signature de la DI (maximum d'un jour ouvrable);
 - Entrée en fonction de la ressource à la date prévue à la demande d'intervention.

Remplacement d'une ressource

Advenant le départ d'une ressource avant la fin de son intervention, le prestataire de services s'engage à fournir une ressource de remplacement en démontrant que cette nouvelle ressource répond aux exigences prescrites dans l'appel d'offres.

Les modalités de remplacement et le choix de la nouvelle ressource doivent être convenus dans un court délai entre le prestataire de services et Revenu Québec, de manière à ne pas mettre en péril la bonne exécution du contrat, notamment le calendrier des travaux à réaliser.

Remplacement d'une ressource à la demande de Revenu Québec

Revenu Québec peut exiger du prestataire de services qu'il mette fin à l'engagement d'une ressource qui ne rencontre pas les attentes à son égard en matière de compétence et d'habiletés requises dans la réalisation des tâches qui lui sont assignées, et par ce fait demander son remplacement. Avant de donner son accord sur cette nouvelle ressource, Revenu Québec peut exiger de rencontrer la ressource suggérée et de faire passer un examen.

Remplacement d'une ressource à la demande du prestataire de services

Les jours de travail nécessaires à la prise de connaissances et à la familiarisation de la ressource de remplacement dans son environnement de travail sont assumés par le prestataire de services. Ces jours ne pourront pas faire l'objet d'une facturation.

Déclaration du temps de travail

Le prestataire de services doit saisir les efforts réels dans les outils de gestion du temps de Revenu Québec conçus à cette fin et respecter les échéances de saisie de ces efforts exigées par Revenu Québec.

Travaux effectués pendant les heures normales de bureau

Revenu Québec informe le prestataire de services que la durée normale d'une journée de travail est de sept heures du lundi au vendredi. Les heures de début et de fin d'une journée de travail sont fixées selon les besoins de la direction et doivent être comprises entre 7 h et 18 h 30.

Pour des raisons opérationnelles et d'efficacité (le travail d'équipe en mode agile notamment), la présence au travail est requise durant deux plages fixes, d'une durée de 1 h 30 minutes chacune. Les heures de début et

de fin des plages fixes sont établies et comprises entre 10 h et 11 h 30 et entre 13 h 30 et 15 h. La période allouée pour le repas du midi est d'une durée minimale de 30 minutes.

Revenu Québec 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.

Exceptionnellement, Revenu Québec se réserve le droit d'exiger que les ressources réalisent des journées de plus de sept heures.

Travaux effectués en dehors des heures normales de bureau

Revenu Québec informe le prestataire de services que de façon occasionnelle, certains travaux (par exemple, des activités liées au déploiement, au support des productions et à la résolution des incidents) 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 profil et ce, peu importe l'heure ou le jour où ce travail sera effectué.

Lieu de travail et frais de déplacement et de séjour

Les ressources du prestataire de services devront travailler dans les locaux mis à sa disposition par Revenu Québec dans la région de Québec.

Il arrive cependant que la rareté d'espaces de travail prévalant à Revenu Québec l'oblige à déployer des équipes de travail dans d'autres sites à l'intérieur de la ville de Québec. Les frais de déplacement entre ces sites sont à la charge du prestataire de services. Cette situation peut impliquer qu'une même équipe de travail soit répartie dans des sites différents. Des mécanismes de communication sont alors déployés afin que cette situation n'affecte pas le bon fonctionnement du projet et sont à la charge de Revenu Québec.

Revenu Québec s'assure de la gestion des frais de séjour et de déplacement à l'extérieur de la région de Québec. Chacun des déplacements doit être préalablement autorisé par Revenu Québec. Les frais sont remboursés au prestataire de services selon les modalités prévues à la *Directive concernant les frais de déplacement des personnes engagées à honoraires par des organismes publics*.

Considérant le contexte actuel, le télétravail est privilégié et Revenu Québec veillera, en collaboration avec le prestataire retenu, à mettre en place le nécessaire afin de permettre la réalisation du mandat.

Travaux effectués à l'extérieur des locaux de Revenu Québec avec les accès à distance (télétravail)

Revenu Québec informe le prestataire de services que la durée normale d'une journée de travail est de sept (7) heures. Les heures de début et de fin d'une journée de travail standard sont fixées selon les besoins du service et doivent être comprises entre 7 h 30 et 18 h 00, heure en vigueur localement au Québec.

Revenu Québec exige des ressources du prestataire de services qu'elles soient disponibles au cours de cette période notamment pour toute réunion, discussion, mise au point et toute autre activité demandée.

À moins que Revenu Québec ne le précise autrement, les ressources devront être disponibles cinq (5) jours par semaine, du lundi au vendredi, durant les heures régulières de travail. De plus, le gestionnaire du contrat se réserve le droit d'exiger que celles-ci réalisent des journées de plus de sept (7) heures afin de respecter les échéanciers annoncés.

L'accès à distance est un privilège accordé au prestataire de services pour faciliter son travail. Le prestataire de services s'engage à respecter les règles de sécurité décrites dans cette section. En conséquence, Revenu Québec se réserve le droit de procéder en tout temps à une surveillance, une vérification, un contrôle, une journalisation ou un suivi pour s'assurer que le prestataire de services se conforme à l'ensemble de ses directives en matière de sécurité.

Exigences de sécurité en relation avec les accès à distance

- sur le réseau de télécommunication, le prestataire de services doit se confiner aux environnements qui lui sont attribués ;
- les ressources désignées ne peuvent accéder qu'aux serveurs et environnements attribués ce qui implique notamment des accès et des droits d'accès accordés aux seuls besoins nécessaires à l'exécution des tâches prévues ;
- en accédant à distance, les ressources désignées ne pourront pas accéder sans autorisation de Revenu Québec à d'autres serveurs et environnements que ceux nécessaires aux accès à distance ;
- le prestataire de services doit fournir la liste des ressources désignées à intervenir à distance et informer Revenu Québec de tout changement dans le statut des ressources désignées de sorte que Revenu Québec puisse retirer, s'il y a lieu, le droit d'accès à distance ;
- les codes d'identité permettant d'accéder au réseau de Revenu Québec ne doivent être utilisés que par les ressources à qui ils ont été octroyés et qui figurent sur la liste des ressources désignées ;
- le prestataire de services doit informer Revenu Québec de la perte ou du vol d'un code d'identité permettant d'accéder au réseau de Revenu Québec ;
- les postes de travail utilisés doivent notamment être mis à jour avec les correctifs de sécurité nécessaires et avec un logiciel antivirus reconnu et un écran de veille doit être utilisé ;
- l'accès à distance ne doit se faire qu'à partir d'un lieu accepté par Revenu Québec ce qui inclut les bureaux du prestataire de services et la résidence personnelle des ressources désignées ;
- les ressources désignées doivent s'assurer de ne pas consulter de données en présence de personnes non autorisées (ex : famille) lors de l'accès au réseau de Revenu Québec depuis leur domicile ;
- les accès à distance ne doivent se faire qu'en utilisant un lien de communication sécurisé (i.e.: chiffré) ;
- le réseau privé virtuel de Revenu Québec ne doit être utilisé que pour la période requise aux fins de l'intervention à distance (une connexion permanente est prohibée) ;
- les ressources désignées doivent s'authentifier uniquement avec les codes d'identité octroyés par Revenu Québec ;
- les ressources désignées doivent mettre fin à la session dès la fin de l'intervention afin d'éviter qu'une personne non autorisée ne consulte les renseignements de Revenu Québec ;
- le prestataire de services ne doit conserver aucune information chez lui.

Mandataire du prestataire de services

Le prestataire de services doit, au début du contrat, prévoir la disponibilité d'une ressource agissant à titre de mandataire du prestataire de services.

Le prestataire de services s'engage à maintenir cette ressource disponible, selon les besoins de réalisation du contrat.

Le mandataire du prestataire de services est l'interlocuteur unique auprès de Revenu Québec. Ses responsabilités et activités touchent la gestion et la supervision du travail de l'équipe du prestataire de services ainsi que la reddition de comptes quant à l'avancement des demandes d'interventions et de l'utilisation du contrat.

Les responsabilités du mandataire du prestataire de services sont les suivantes :

- évaluer et s'assurer de la compréhension des besoins soumis par la direction requérante dans la demande d'intervention;
- s'assurer de la disponibilité et fournir les ressources du prestataire de services en fonction des besoins énoncés au formulaire d'assignation d'une intervention;
- communiquer à la direction requérante tout élément susceptible d'avoir un impact sur l'atteinte des objectifs de contenu, de coûts ou d'échéance afin que les mesures appropriées soient prises;
- s'assurer du règlement à temps des points en suspens sous sa responsabilité;
- assurer une communication efficace entre les ressources du prestataire de services et les ressources internes de Revenu Québec;
- élaborer, le cas échéant, en collaboration avec le gestionnaire de projet, un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs définis par les indicateurs de performance;
- s'assurer que le transfert de connaissances se fait adéquatement entre les ressources du prestataire de services et les ressources internes de Revenu Québec.

Coûts assumés par le prestataire de services

Les coûts des efforts découlant des responsabilités du mandataire du prestataire de services sont assumés par ce dernier et ne peuvent pas faire l'objet d'une facturation. De plus, toutes les évaluations présentées dans cet appel d'offres ne tiennent pas compte de la charge de travail du mandataire du prestataire de services.

Tous les efforts, coûts et frais associés à la formation, à la période d'apprentissage et à la familiarisation des ressources du prestataire de services quant aux technologies, logiciels spécialisés, systèmes généralisés et méthodologies utilisés à Revenu Québec sont assumés par le prestataire de services.

Le support de secrétariat nécessaire à l'accomplissement des travaux et les fournitures de bureau sont à la charge du prestataire de services.

2.3.2 Équipement (logiciel ou composant) nécessaire au prestataire de services pour réaliser ses travaux ou mis à sa disposition à cette fin par Revenu Québec.

Le prestataire de services devra évaluer si les équipements et les logiciels fournis par Revenu Québec sont suffisants pour accommoder ses ressources. Si les besoins du prestataire de services excèdent ce que Revenu Québec est en mesure de lui fournir, le prestataire de services devra pourvoir lui-même au matériel supplémentaire nécessaire à l'accomplissement de son mandat, et ce, à ses propres frais.

Advenant que le prestataire de services soit dans l'obligation de fournir ses équipements, Revenu Québec devra avoir accès à ces derniers à la fin des travaux afin d'être en mesure de détruire toutes données confidentielles qui s'y trouveraient.

2.3.3 Rapports d'étape

Un rapport d'étape peut être demandé par Revenu Québec à l'égard de l'avancement des travaux (efforts et biens livrables) par rapport aux objectifs visés et sur les activités à venir. Le mandataire du prestataire de services devra fournir au gestionnaire du contrat de Revenu Québec toute l'information nécessaire à la production de ce rapport.

2.3.4 Rencontres entre Revenu Québec et le prestataire de services

Des rencontres d'information et de suivi des travaux pourront être tenues afin de contrôler l'avancement des travaux et, s'il y a lieu, voir à la correction des problèmes et au règlement des points en suspens, s'il en est.

2.3.5 Modalités de suivi d'exécution

Modalités de paiement

Les travaux sont payables selon le nombre d'heures effectuées au cours du mois précédent et inscrites dans l'outil interne de gestion du temps de Revenu Québec, à la suite de l'approbation du temps effectué.

Revenu Québec peut exiger que le prestataire de services produise mensuellement une facture distincte pour chaque intervention. Revenu Québec se réserve le droit de retarder le paiement des factures qui ne respecteront pas les règles, et ce, tant que les factures ne seront pas corrigées.

Un délai pour la validation de la facture par Revenu Québec est nécessaire avant que la mise en paiement de celle-ci ne soit autorisée.

Chaque facture doit être suffisamment détaillée en fournissant notamment :

- le numéro du contrat, le numéro de l'intervention concernée par la facture et le montant de la facture;
- la description des biens livrables déposés, le nom des ressources affectées aux travaux, le nombre d'heures ou de jours réalisés, le taux horaire ou journalier;
- la période de facturation concernée et toute autre information requise par Revenu Québec.

2.3.6 Processus de réception et d'approbation des biens livrables ou des services rendus

À leur réception, les travaux et biens livrables doivent répondre aux normes de qualité suivantes :

- répondre aux besoins de Revenu Québec;
- respecter les normes et règles du cadre normatif servant à sa conception;
- satisfaire aux exigences opérationnelles de faisabilité, de performance et de cohérence architecturale.

Les biens livrables à produire selon le cadre méthodologique et identifiés à la section 2.2.1 « Biens livrables à produire ou type de services à fournir » et à l'annexe 10 « Description des profils des ressources » seront soumis, avant que les paiements ne soient honorés, au processus d'approbation qui suit : selon la nature de l'intervention, un bien livrable est considéré « approuvé » lorsqu'il a été accepté formellement selon la structure d'approbation prévue.

Revenu Québec peut en tout temps vérifier la qualité des travaux du prestataire de services. Il peut notamment :

- vérifier la conformité des processus de livraison et celle des biens livrables et des services aux exigences de Revenu Québec;
- refuser les travaux non conformes;
- demander leur correction ou remplacement.

Le prestataire de services doit être en mesure de produire en tout temps les évidences du contrôle de la qualité et du suivi des non-conformités.

Dans le cas de non-conformité, le prestataire de services doit :

- reprendre à ses frais le service;
- remplacer ou corriger le bien livrable;
- rectifier la situation découlant d'une non-conformité;
- prendre les mesures nécessaires afin d'éviter la répétition des non-conformités.

Revenu Québec se réserve le droit de contrôler à nouveau la qualité du processus de livraison, du bien livrable ou du service.

Si le prestataire de services ne peut respecter ses obligations en matière d'assurance qualité, il devra payer à Revenu Québec, sur présentation de pièces justificatives, les dépenses additionnelles que Revenu Québec devra engager pour assurer le contrôle de la qualité.

2.3.7 Indemnités compensatoires

En déposant sa soumission au présent appel d'offres, le prestataire de services adjudicataire du contrat qui en résulte accepte l'imposition des indemnités compensatoires prévues ci-dessous.

Le montant de toute indemnité imposée au prestataire de services n'exonère en rien ce dernier relativement à tout dommage résultant de toute faute contractuelle de sa part.

Toutefois, Revenu Québec pourra, à sa discrétion, choisir de ne pas imposer une indemnité dans certains cas exceptionnels dont la nature justifie d'emblée l'exercice de cette discrétion.

L'application des indemnités compensatoires est conditionnelle au respect de Revenu Québec des délais prévus à la clause 2.3.1 Exigences relatives à l'exécution du mandat. Revenu Québec n'appliquera donc pas d'indemnité pour lesquelles il n'a pas respecté ses délais à la clause 2.3.1.

Entrée en fonction d'une ressource stratégique ou d'une ressource évaluée par le comité de sélection

À défaut par le prestataire de services de fournir la ressource requise à la date inscrite par Revenu Québec dans la demande d'intervention transmise par courriel :

- une indemnité forfaitaire de 5 000 \$ sera imposée pour chaque ressource stratégique non disponible;
- une indemnité de 300 \$ par jour ouvrable sera également imposée à compter du premier jour ouvrable de non disponibilité, et ce, jusqu'au jour où la ressource stratégique ou une ressource stratégique remplaçante, de niveau équivalent ou supérieur à la ressource évaluée par le comité de sélection, entre en fonction.

Remplacement d'une ressource stratégique ou d'une ressource non stratégique évaluée par le comité de sélection

Tout remplacement d'une ressource stratégique à la demande du prestataire de services est sujet :

- à une indemnité forfaitaire de 5 000 \$.

- à une indemnité de 300 \$ par jour ouvrable à compter du premier jour ouvrable de non disponibilité, et ce, jusqu'au jour où une ressource stratégique, de niveau équivalent ou supérieur à la ressource évaluée par le comité de sélection, entre en fonction.

Tout remplacement d'une ressource non stratégique évaluée par le comité de sélection moins d'un an après la signature du contrat et à la demande du prestataire de services est sujet :

- à une indemnité forfaitaire de 5 000 \$.
- à une indemnité de 300 \$ par jour ouvrable à compter du premier jour ouvrable de non disponibilité, et ce, jusqu'au jour où une ressource stratégique, de niveau équivalent ou supérieur à la ressource évaluée par le comité de sélection, entre en fonction.

Entrée en fonction d'une ressource non-stratégique

À défaut par le prestataire de services de fournir une ressource non-stratégique répondant aux exigences de l'appel d'offres à la date inscrite par Revenu Québec dans la demande d'intervention transmise par courriel :

- une indemnité de 300 \$ par jour ouvrable sera imposée à compter du premier jour ouvrable de non disponibilité, et ce, jusqu'au jour où une ressource répondant aux exigences de l'appel d'offres entre en fonction.

Remplacement d'une ressource non-stratégique

Tout remplacement d'une ressource non-stratégique à la demande du prestataire de services est sujet:

- à une indemnité de 300 \$ par jour ouvrable à compter du premier jour ouvrable de non disponibilité, et ce, jusqu'au jour où une ressource répondant aux exigences de l'appel d'offres entre en fonction.

2.3.8 Situation liée à la pandémie de COVID-19

Revenu Québec comprend que la pandémie actuelle crée une incertitude et que la situation puisse évoluer rapidement. Les prestataires de services ne sont effectivement pas en mesure de prévoir, planifier ou atténuer l'ensemble de conséquences relatives ou résultantes du Covid-19, notamment les actions, recommandations et directives des autorités gouvernementales. En conséquence, les prestataires de services ne pourront être tenus responsables des dommages subis par Revenu Québec et qui découlent directement de la pandémie. Les prestataires de services devront collaborer avec Revenu Québec, de bonne foi, afin de mettre en place tout changement qui s'avèrerait raisonnablement nécessaire.

3 CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

3.1 Démonstration de la qualité

Conformément aux dispositions des articles 16, 19 et 21 du Règlement sur certains contrats de services des organismes publics (Chapitre C-65.1, r. 4, le « Règlement »), Revenu Québec doit évaluer le niveau de qualité de chaque soumission déposée en réponse à un appel d'offres relatif à des services professionnels.

Lorsque cette évaluation est fondée sur la mesure du niveau de qualité et sur le calcul du rapport qualité-prix, il doit appliquer les conditions et modalités d'évaluation prévues à l'annexe 2 du Règlement et, le cas échéant, adjuger le contrat au prestataire de services ayant le prix ajusté le plus bas.

3.1.1 Critères d'évaluation

Le prestataire de services doit réaliser une démonstration de qualité à l'égard de chacun des critères retenus par Revenu Québec dans les documents d'appel d'offres, le nombre de ces critères devant être d'un minimum de trois. Revenu Québec précise dans ces documents, pour chaque critère qu'il retient, les éléments de qualité requis pour l'atteinte d'un « niveau de performance acceptable », lequel correspond à ses attentes à l'égard de ce critère.

Les éléments de qualité fournis par le prestataire de services au regard de chaque critère sont évalués sur une échelle de 0 à 100 points, le « niveau de performance acceptable » correspondant à 70 points.

Revenu Québec peut exiger un niveau de qualité d'un minimum de 70 points à l'égard d'un ou de plusieurs des critères d'évaluation identifiés dans les documents d'appel d'offres. Le cas échéant, une soumission qui n'atteint pas ce minimum à l'égard d'un critère ou plus doit être rejetée.

3.1.2 Poids des critères

Revenu Québec détermine un poids relatif à l'égard de chacun des critères identifiés dans les documents d'appels d'offres. Ce poids est établi en fonction de l'importance relative du critère pour la réalisation du mandat. La somme des poids attribués aux critères est égale à 100 %.

3.1.3 Note finale relative à la qualité

La note finale pour la qualité d'une soumission est la somme des notes pondérées obtenues à l'égard des critères, chacune de ces notes étant déterminée en multipliant la note obtenue relativement à un critère par le poids applicable à ce critère.

3.1.4 Soumission acceptable

Une soumission acceptable à l'égard de la qualité est celle dont la note finale est d'au moins 70 points.

3.1.5 Valeur du paramètre K en pourcentage

Le paramètre K exprime en pourcentage ce que Revenu Québec est prêt à payer de plus pour passer d'une soumission de 70 points à une soumission de 100 points, et ce, sur l'ensemble des critères.

Pour cet appel d'offres, Revenu Québec détermine la valeur du paramètre K à 30 %.

3.1.6 Présentation séparée du prix et de la démonstration de qualité

Lorsque le prestataire de services présente un prix en réponse à un appel d'offres ainsi qu'une démonstration de qualité, il doit présenter séparément ce prix et cette démonstration. Le défaut de respecter cette exigence entraîne le rejet de sa soumission pour non-conformité.

3.1.7 Utilisation d'une grille d'évaluation

Revenu Québec utilise la grille d'évaluation contenue à la clause 3.3 afin de réaliser l'analyse de la démonstration de qualité présentée par chaque prestataire de services admissible et dont la soumission est conforme. Il utilise également cette grille pour déterminer le prix ajusté de chaque soumission acceptable.

3.2 Détermination des critères d'évaluation

Les trois critères suivants seront évalués :

Critères d'évaluation		Pondération
3.2.1	Capacité de répondre à la demande	45 / 100
3.2.2	Expérience et pertinence des ressources proposées	35 / 100
3.2.3	Expérience du prestataire de services	20 / 100

3.2.1 Capacité de répondre à la demande

(Poids du critère : 45/100)

Ce critère concerne la capacité du prestataire de services à répondre aux divers besoins exprimés par Revenu Québec. Le prestataire de services fait valoir l'ampleur et la diversité de l'expertise du bassin des ressources dont il dispose en faisant le lien entre ce bassin de ressources, le profil de ces ressources et les technologies utilisées à Revenu Québec relativement à ces profils. Il tient aussi compte du fait que Revenu Québec possède un environnement technologique complexe et varié et que des technologies modernes sont utilisées et requièrent des expériences spécialisées.

Le prestataire de services démontre la manière dont il compte s'y prendre pour satisfaire à la demande :

- sa capacité de fournir en temps, en nombre et en expertise des ressources qualifiées répondant aux exigences prévues, et ce pour toute la durée du contrat;
- la démonstration du bassin de ressources d'expertises dont il dispose;
- son approche pour s'assurer d'avoir des ressources dont la qualification est à jour (processus d'embauche et/ou formation).

Le prestataire de services doit faire la démonstration du bassin de ressources d'expertise dont il dispose, et de leur disponibilité au moment opportun. Les ressources doivent répondre aux exigences contenues dans la description des profils se trouvant à l'annexe 10 « Description des profils des ressources ».

Le prestataire de services devra fournir une présentation n'excédant pas 10 pages pour répondre à ce critère (les pages supplémentaires ne seront pas considérées).

3.2.2 Expérience et pertinence des ressources proposées

(Poids du critère : 35/100)

Ce critère concerne l'évaluation de la pertinence et de l'expérience des ressources proposées par le prestataire de services dans le domaine spécifique ou dans un domaine comparable à celui du présent mandat.

Le prestataire de services présente les ressources qui feront partie de l'équipe de réalisation. Il doit fournir les informations relatives aux réalisations antérieures des ressources proposées dans des environnements similaires à ceux du présent mandat.

Le prestataire de services devra démontrer que les ressources identifiées ci-dessous rencontrent les exigences de Revenu Québec, décrites à l'annexe 10 « Description des profils des ressources », en fournissant le curriculum vitae des ressources proposées et en remplissant dûment les fiches synthèses des profils pour chacune de ces ressources.

Le prestataire de services sera évalué sur les ressources présentées et leur expérience.

Le tableau suivant présente le nombre des curriculum vitae requis par profil.

Profils	Type de profil ou (stratégique non)	Nombre de CV à présenter
Analyste d'affaires	Un stratégique et un non stratégique	2

Le prestataire de services devra fournir une présentation n'excédant pas cinq pages pour répondre à ce critère (le curriculum vitae et la fiche synthèse sont exclus du nombre de pages).

3.2.3 Expérience du prestataire de services

(Poids du critère : 20 /100)

Ce critère concerne l'évaluation de l'expérience pertinente du prestataire de services dans le domaine spécifique à celui du présent appel d'offres et dans des mandats similaires réalisés.

Le prestataire de services fournit une description de deux mandats similaires dans le domaine spécifique ou dans un domaine comparable à celui du présent mandat, dont au moins un totalisant 5 000 jours/personne ou plus qu'il a réalisés au cours des cinq dernières années. La description doit se limiter à deux pages maximum par mandat. Il précise la période de réalisation de ceux-ci, le nombre de personnes affectées à leur réalisation ainsi que sa contribution spécifique dans les mandats présentés s'il ne les a pas réalisés seul. Les éléments suivants seront notamment considérés :

- son expérience dans des mandats similaires (en terme de besoin de Revenu Québec et de responsabilité du prestataire de services);
- son expérience dans des mandats réalisés dans des environnements technologiques similaires;
- son expérience dans la réalisation de projets impliquant de multiples intervenants et une participation importante des ressources internes;
- son expérience dans des mandats réalisés selon les méthodes agiles.

3.3 Grille servant à l'évaluation des soumissions

La grille servant à l'évaluation des soumissions est la suivante :

GRILLE D'ÉVALUATION

Mandat : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs	Numéro : 445006497
---------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

PARTIE 1 – Évaluation de la qualité

Identification du prestataire de services											
Critères (minimum de 3) S'il y a lieu, cocher le ou les critères pour lequel ou lesquels un minimum de 70 points est exigé. ✓	Poids du critère (P) (0 à 100 %)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)
Capacité de répondre à la demande	45										
Expérience et pertinence des ressources proposées	35										
Expérience du prestataire de services	20										
Note finale pour la qualité (Somme des notes pondérées)	100 %	/100		/100		/100		/100		/100	
Soumissions acceptables											
Dans le cas où aucun critère n'a été coché à la partie 1 , les soumissions acceptables sont celles ayant obtenu une note finale d'au moins 70 points, soit le « niveau de performance acceptable ».											
Dans le cas où un ou des critères ont été cochés à la partie 1 , les soumissions acceptables sont celles ayant obtenu un minimum de 70 points pour chacun des critères cochés à la partie 1 et une note finale d'au moins 70 points.											

PARTIE 2 – Évaluation des prix Valeur du paramètre K en pourcentage (entre 15 % et 30 %) : 30 %

Identification du prestataire de services					
Prix soumis* (Soumissions acceptables seulement)		\$	\$	\$	\$
1	Coefficient d'ajustement pour la qualité $1 + K \left[\frac{\text{Note finale pour la qualité} - 70}{30} \right]$				
2	Prix ajusté* $\frac{\text{Prix soumis*}}{\text{Coefficient d'ajustement pour la qualité}}$	\$	\$	\$	\$
Marge préférentielle sur le prix soumis* (ISO ou DD, s'il y a lieu) _____ %		\$	\$	\$	\$
Prix réduit * (ISO ou DD, s'il y a lieu)		\$	\$	\$	\$
Prix ajusté* le plus bas (aux fins d'adjudication)		\$	\$	\$	\$
Signature :				Nom en lettres moulées :	
Signature :				Nom en lettres moulées :	
Signature :				Nom en lettres moulées :	
Signature :				Nom en lettres moulées :	

* Montant excluant les taxes

4 INSTRUCTIONS AU PRESTATAIRE 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.

4.1 Définition des termes

4.1.1 Interprétation des termes du CCAG

Aux fins d'interprétation des clauses du Cahier des clauses administratives générales (CCAG), les termes « cahier de consultation des entreprises » et « CCDE » réfèrent au présent document.

4.1.2 Adjudication

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

4.1.3 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.

4.1.4 Documents d'appel d'offres

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

Sans limiter la généralité de ce qui précède, ces documents comprennent : l'avis d'appel d'offres, le cahier des clauses administratives générales (CCAG), la description des besoins, les critères d'évaluation et la grille d'évaluation, 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.

4.1.5 Mandat

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

4.1.6 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 ou un pourcentage, ou une combinaison de ces éléments est soumis.

4.2 Examen des documents

4.2.1 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 par écrit à la personne-ressource désignée de Revenu Québec désigné à la clause 1.5 avant l'heure limite de réception des soumissions. Lorsque les renseignements demandés ou les questions soulevées concernent un objet significatif ou sont susceptibles d'avoir des conséquences sur le contenu des soumissions, la personne-ressource désignée intègre dans un addenda toute l'information additionnelle requise et rend celui-ci accessible conformément à la clause 4.2.4.

4.2.2 Revenu Québec se réserve le droit d'apporter des modifications aux documents d'appel d'offres avant l'heure limite de réception des soumissions et, le cas échéant, de modifier cette date et cette heure au moyen d'un addenda. Il rend celui-ci accessible conformément à la clause 4.2.4.

4.2.3 Si un addenda est susceptible d'avoir une influence sur les prix, il doit être transmis au moins sept jours avant l'heure limite de réception des soumissions : si ce délai ne peut être respecté, celui-ci doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté. L'addenda fait alors mention de l'heure limite de réception des soumissions et précise celle devenue applicable.

4.2.4 Les modifications apportées par un addenda sont transmises au Système électronique d'appel d'offres (SEAO) afin qu'il en assure la distribution à chaque prestataire de services qui a commandé les documents d'appel d'offres. Ces modifications deviennent partie intégrante des documents d'appel d'offres.

4.3 Élaboration et présentation de la soumission

Le schéma de l'annexe 1 doit être respecté.

4.4 Détermination et présentation de l'offre de prix

4.4.1 Le montant soumis doit être exprimé en dollars canadiens.

4.4.2 En conformité avec l'offre de prix et le bordereau de prix, le prestataire de services doit indiquer, en fonction des quantités estimées inscrites par Revenu Québec, les taux journaliers qu'il soumet pour le projet.

Chaque taux journalier soumis doit être multiplié respectivement par les quantités préalablement indiquées par Revenu Québec dans le formulaire « Bordereau de prix » et le tout additionné pour obtenir un seul montant global aux fins de la détermination du prix le plus bas. Le montant global du bordereau de prix doit être reporté à l'endroit prévu dans le formulaire « Offre de prix ».

4.4.3 Le montant soumis inclut 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, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douane, 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), doivent apparaître distinctement du montant soumis puisque les taxes ne sont pas comptabilisées dans le calcul du prix ajusté le plus bas.

4.5 Dispositions relatives au personnel

Les ressources stratégiques identifiées dans la soumission du prestataire de services aux fins de réalisation du mandat ne peuvent être changées après l'heure limite de réception des soumissions, à moins d'une autorisation de Revenu Québec ou de son représentant.

4.6 Sous-contrat

Le recours au sous-contrat est autorisé.

Chaque sous-contractant doit avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords applicables.

La clause 21 du contrat à signer s'applique à l'égard d'un sous-contrat. Les exigences relatives à la confidentialité sont notamment prévues au contrat à signer.

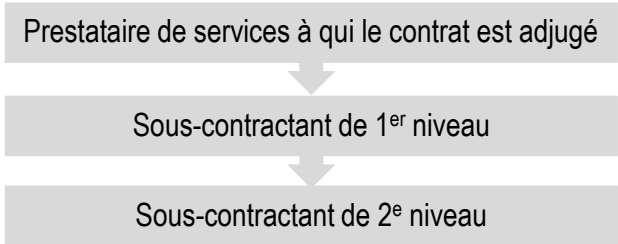
Lorsque la soumission d'un prestataire de services implique la participation d'un ou de plusieurs sous-contractants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent, y incluant les exigences relatives à la qualité, demeurent alors sous la responsabilité du prestataire de services.

Le prestataire de services doit identifier, à l'annexe 8 « Liste des sous-contractants », les sous-contractants qui seront impliqués dans la réalisation du contrat. En l'absence de tout sous-contractant, cette annexe doit quand même être complétée en cochant la case appropriée. Cette liste est jointe à la soumission du prestataire de services.

On entend par sous-contrat, le fait de confier à un autre prestataire de services une partie du mandat.

Le recours à un sous-contrat est différent de « l'emploi de ressources externes ». Dans ce dernier cas, on réfère en effet au recours à des personnes physiques exécutant des travaux liés au mandat sous la responsabilité, la supervision et l'autorité du prestataire de services. C'est notamment le cas d'une personne toujours à l'emploi d'un autre prestataire de services mais qui est intégrée aux effectifs du prestataire de services dans le cadre de travaux poursuivis par ce dernier.

Le recours à un sous-contrat est limité à un maximum de deux niveaux, c'est-à-dire que le sous-contractant de premier niveau peut accorder un contrat à un autre sous-contractant (2^e niveau), mais ce dernier ne peut en aucun cas accorder un contrat à un autre sous-contractant, tel qu'illustré dans le tableau suivant :



Des règles particulières s’appliquent lorsqu’un prestataire de services désire confier en sous-contrat (1^{er} niveau) des travaux dont la réalisation nécessite la communication d’un renseignement confidentiel, au sens de l’un ou l’autre des paragraphes a) à d) de la clause 37 du contrat à signer. Ce prestataire de services doit ainsi, en vertu de la clause 44 de ce même contrat et, le cas échéant, du deuxième alinéa de l’article 69.0.0.17 de la Loi sur l’administration fiscale (L.R.Q, chapitre A-6.002), obtenir l’autorisation préalable du président-directeur général ou d’une personne qu’il désigne avant d’octroyer un tel sous-contrat.

Lorsque la soumission d’un prestataire de services est acceptée par Revenu Québec, l’autorisation visée à l’alinéa qui précède est dès lors donnée à l’égard de tout sous-contractant et à l’égard de qui une telle autorisation est nécessaire. En outre, avant que le sous-contractant ne puisse débiter ses travaux, le prestataire de services doit obtenir de celui-ci une confirmation d’engagement, dans la forme présentée à l’annexe IV du contrat à signer, et la transmettre à Revenu Québec.

Lorsqu’un sous-contractant désire confier en sous-contrat (2^e niveau) des travaux dont la réalisation nécessite la communication d’un renseignement confidentiel, il doit également, en vertu de la clause 45 du contrat à signer et, le cas échéant, du deuxième alinéa de l’article 69.0.0.17 de la Loi sur l’administration fiscale, obtenir l’autorisation préalable du président-directeur général ou d’une personne qu’il désigne avant d’octroyer un tel sous-contrat. Les dispositions prévues à l’alinéa qui précède s’appliquent également à lui.

4.7 Assurance de la qualité

Le prestataire de services doit fournir, avec sa soumission, une copie de son certificat d’enregistrement délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d’accréditation reconnu par celui-ci. Ce certificat indique qu’il possède un système d’assurance de la qualité couvrant le domaine des technologies de l’information, conforme à la norme ISO 9001 : 2015.

4.8 Développement durable et environnement

Il n’y a aucune spécification liée au développement durable et à l’environnement.

4.9 Durée de validité de la soumission

La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de **60 jours** suivant l’heure et la date limites de réception des soumissions.

4.10 Ouverture des soumissions

À l’endroit prévu et à la date et à l’heure indiqués à la clause 1.2 du présent document d’appel d’offres, la personne-ressource désignée de Revenu Québec divulgue publiquement, en présence d’un témoin, les noms des prestataires des services ayant présenté une soumission.

Elle rend disponible, dans les quatre jours ouvrables qui suivent l’heure et la date limites de réception des soumissions, le résultat de l’ouverture publique des soumissions dans le système électronique d’appel d’offres approuvé par le gouvernement.

4.11 Conditions d’admissibilité des prestataires de services

Le prestataire de services doit satisfaire à toutes les conditions d’admissibilité prévue dans les documents d’appel d’offres.

4.12 Conditions de conformité des soumissions

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

1. L'absence du document constatant l'engagement du soumissionnaire ou du document relatif au prix soumis ou l'absence d'une signature requise d'une personne autorisée sur l'un ou l'autre de ces documents;
2. Le non-respect de toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission.

Une soumission est non conforme et doit être rejetée, après autorisation du dirigeant de Revenu Québec si elle comporte un prix anormalement bas tel que défini dans la présente section.

4.12.2 Toute omission ou erreur relativement à une condition autre que celles visées à la clause 4.12.1 du présent document et à la clause 1.11 du Cahier des clauses administratives générales (CCAG) 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 Revenu Québec dans le délai accordé par celui-ci. Cette correction ne peut entraîner une modification du prix soumis sous réserve de la clause intitulé « Choix de l'adjudicataire ».

4.13 Transmission aux prestataires de services de la raison du rejet de leur soumission

Lorsque Revenu Québec rejette une soumission parce que le prestataire de services est non admissible ou parce que sa soumission est non conforme, il en informe le prestataire de services en mentionnant la raison de ce rejet au plus tard 15 jours après l'adjudication du contrat.

4.14 Conditions et modalités d'évaluation de la qualité des soumissions

4.14.1 Un comité de sélection procède à l'évaluation de toutes les soumissions conformes, et ce, au moyen des critères définis dans le chapitre 3 – Critères et grille d'évaluation et en utilisant la grille d'évaluation prévue à cette fin à la clause 3.3.

Le comité de sélection évalue la qualité des soumissions sans connaître les prix soumis.

4.14.2 Le comité de sélection détermine dans quelle mesure les soumissions répondent aux exigences des documents d'appel d'offres et évalue celles-ci au moyen des seuls renseignements qu'elles contiennent.

4.14.3 S'il s'avère nécessaire que Revenu Québec obtienne des précisions sur l'un ou l'autre des renseignements fournis dans une soumission, ces précisions en deviennent partie intégrante. Toutefois, les précisions fournies ne doivent pas améliorer l'aspect qualitatif de cette soumission ni ajouter d'éléments nouveaux à celle-ci.

4.14.4 L'information fournie par un prestataire de services au regard d'un critère est évaluée sur une échelle de 0 à 100 points et est pondérée en fonction de l'importance relative de ce critère pour la réalisation des travaux. La somme des poids des critères est égale à 100 %.

Un prestataire de services qui, dans sa soumission, omet de fournir l'information sur un critère donné, obtient zéro point pour ce critère. D'autre part, le « niveau de performance acceptable » pour un critère correspond à 70 points.

La note finale pour la qualité d'une soumission est la somme des notes pondérées obtenues à l'égard des critères que Revenu Québec a identifiés au chapitre 3, la note pondérée de chaque critère étant déterminée en multipliant la note obtenue par celui-ci par le poids prévu à son égard.

4.14.5 Le comité de sélection considère l'offre de prix de chaque prestataire de services dont la soumission est acceptable et dont la note finale pour la qualité de la soumission a atteint un minimum de 70 points.

4.14.6 Les offres de prix de chacune des soumissions jugées non acceptables, c'est-à-dire dont la note finale est inférieure à 70 points, sont retournées non décachetées aux prestataires de services qui les ont présentées. Ces soumissions sont écartées du reste du processus d'évaluation.

4.15 Détermination du prix ajusté

4.15.1 Revenu Québec détermine la valeur en pourcentage du paramètre K dans la grille d'évaluation jointe aux présents documents d'appel d'offres. Ce paramètre représente ce que Revenu Québec est prêt à payer de plus pour passer d'une soumission de 70 points à une soumission de 100 points, et ce, sur l'ensemble des critères.

- 4.15.2 Le comité de sélection effectue le calcul du coefficient d'ajustement pour la qualité selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation, à partir du paramètre K et de la note finale obtenue par chaque prestataire de services pour la qualité.
- 4.15.3 Sous réserve de l'alinéa qui suit, le comité prend ensuite connaissance des prix présentés dans les soumissions acceptables.
- Si, à la suite d'une évaluation de la qualité, un seul prestataire de services a présenté une soumission acceptable, le comité de sélection ne prend pas connaissance du prix et laisse au président-directeur général le soin de déterminer s'il y a lieu de poursuivre ou non le processus d'adjudication.
- 4.15.4 Le comité effectue le calcul du prix ajusté selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation.
- Le prix ajusté correspond à la division du prix soumis par le coefficient d'ajustement de la qualité.
- 4.15.5 Sans objet.
- 4.15.6 Sans objet.
- 4.15.7 Sans objet.

4.16 Choix de l'adjudicataire

Sur la base du prix ajusté, le comité de sélection recommande que le contrat soit adjugé au prestataire de services qui obtient le prix ajusté le plus bas après application, s'il y a lieu, des autres modalités prévues dans le document d'appel d'offres concernant l'apport d'un système de la qualité ou d'une spécification liée au développement durable et à l'environnement.

En cas d'égalité des résultats, la sélection est effectuée par tirage au sort entre les prestataires de services ex æquo.

Revenu Québec corrige, s'il y a lieu, les erreurs de calcul de la soumission présentant le prix ajusté le plus bas et, le cas échéant, ajoute un taux 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 soumis dans le bordereau de prix.

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

- Le bordereau de tous les prestataires de services, ayant présenté une soumission atteignant le « niveau de performance acceptable » lors de l'évaluation de la qualité, est vérifié et, le cas échéant, les corrections décrites au paragraphe précédent sont effectuées;
- Si, malgré la correction de l'offre de prix, le prestataire de services initialement retenu demeure au premier rang, le prix corrigé devient partie intégrante de sa soumission;
- Si la correction de l'offre de prix modifie le rang du prestataire de services initialement retenu, celui-ci n'est plus considéré. Le contrat est adjugé au prestataire de services qui présente, suite à ces corrections, le prix ajusté le plus bas.

4.17 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 15 jours d'une telle demande, est redevable envers Revenu Québec d'une somme d'argent représentant la différence entre le montant de sa soumission et celui de la soumission subséquemment 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 Revenu Québec.

4.18 Réserve

Revenu Québec ne s'engage à n'accepter aucune des soumissions reçues, notamment lorsqu'il juge que les prix sont trop élevés ou disproportionnés ou ne reflètent pas un juste prix.

4.19 Transmission aux prestataires de services des résultats de l'évaluation de la qualité

Dans un délai de 15 jours suivant l'adjudication du contrat, Revenu Québec transmet à chaque prestataire de services :

- la confirmation de l'acceptation ou non de sa soumission;
- sa note pour la qualité;
- son prix ajusté;
- son rang en fonction des prix ajustés, le cas échéant.

Il lui transmet alors les informations suivantes, à l'égard de l'adjudicataire :

- le nom de celui-ci;
- sa note pour la qualité;
- le cas échéant, le prix soumis par ce dernier et le prix ajusté qui en découle.

4.20 Publication du résultat des soumissions

Dans les 15 jours suivant la conclusion du contrat, Revenu Québec 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 ou lorsqu'un tarif est applicable, le montant estimé du contrat en fonction de la méthode de paiement retenue, soit à forfait, à pourcentage ou à taux horaire.

DEUXIÈME PARTIE

L'adjudication et la conclusion du contrat

5 CONDITIONS GÉNÉRALES

5.1 Inspection

Revenu Québec se réserve le droit de faire inspecter, par des personnes dûment autorisées, sans préavis nécessaire mais à des heures normales, le travail lié 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 Revenu Québec 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.

5.2 Registres des dépenses

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.

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

5.3 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 Revenu Québec. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer Revenu Québec qui pourra, à sa seule discrétion, établir une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts, ou encore résilier le contrat.

La présente clause ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

Pour l'application de la présente clause, 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 désigne, 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.

5.4 Sous-contrat

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

5.5 Lois et règlements

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

5.6 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration

Le prestataire de services ayant un établissement au Québec et comptant 50 employés ou plus au Québec depuis au moins six 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.

5.7 Mandataire du prestataire de services

Le mandataire du prestataire de services aura pleine autorité pour agir au nom du prestataire de services. Il dirigera et conseillera quotidiennement l'équipe de travail. Il sera le seul interlocuteur technique auprès de Revenu Québec. Il devra entretenir un dialogue avec le représentant de Revenu Québec afin de mieux évaluer et solutionner les problèmes relatifs à la réalisation du contrat.

5.8 Registre des résultats

Le prestataire de services devra rédiger et présenter à Revenu Québec un rapport d'étape spécifique à la qualité pour chaque phase du projet. Ce rapport présentera les résultats obtenus en fonction des objectifs relatifs à la qualité, à la performance et à la productivité qui ont été fixés avant le départ du projet. Les écarts devront y être justifiés et les mesures correctives pour obtenir les résultats prévus devront y être présentées et appliquées.

5.9 Maintien de la certification ISO

Le prestataire de services doit maintenir son enregistrement ISO 9001 : 2015 durant toute la durée du contrat. S'il le perd, il doit en aviser Revenu Québec.

ANNEXE 1 Schéma de présentation de la soumission

Le prestataire de services élabore et dépose **une seule soumission, rédigée en français**, en se conformant aux exigences des présents documents d'appel d'offres.

Le prestataire de services doit respecter le schéma suivant pour la présentation de sa soumission :

1. Documents :

- le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » (annexe 2);
- le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de Revenu Québec relativement à l'appel d'offres » (annexe 3);
- le formulaire « Engagement du prestataire de services » (annexe 4);
- l'attestation délivrée par Revenu Québec en vertu de la clause 1.4 du CCAG, s'il a un établissement au Québec **OU** le formulaire « Absence d'établissement au Québec », 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 (annexe 7);
- la liste des sous-contractants (l'annexe 8);
- le formulaire « Déclaration concernant la reproduction de documents contenus dans une soumission transmise sur support papier » (Annexe 14), si applicable;
- l'autorisation à contracter de l'Autorité des marchés publics, si applicable (clause 1.9);
- une copie de son certificat d'enregistrement ISO 9001 : 2015 (clause 4.7);
- le certificat de francisation, si applicable (clause 1.5 du CCAG).

2. Généralités

Présentation du prestataire de services et des sous-contractants, le cas échéant (organisation, secteur d'activités, localisation des lieux d'affaires, etc.).

3. Critères

Le prestataire de services développe, de façon précise et ordonnée, les éléments de réponses aux critères fixés en démontrant à l'égard de chacun d'eux ce qui le rend apte à réaliser le mandat.

L'évaluation des soumissions est de la responsabilité d'un comité de sélection qui procède à l'évaluation selon les critères d'évaluation et la grille prévus dans le chapitre 3 des documents d'appel d'offres, sans que tout montant soumis par le prestataire de services concerné soit connu des membres du comité de sélection. Il est donc essentiel que le prestataire de services développe, de façon précise et ordonnée, les éléments de réponse aux critères fixés en démontrant à l'égard de chacun d'eux ce qui le rend apte à réaliser le mandat.

4. Offre de prix et le bordereau de prix

L'offre de prix et le bordereau de prix doivent donc être présentés **en un seul exemplaire**, au moyen des formulaires « Offre de prix » et « Bordereau de prix », prévus à cette fin par Revenu Québec ou au moyen d'une reproduction de ceux-ci, dans **une enveloppe scellée**.

Cette **enveloppe scellée** doit porter les inscriptions suivantes :

- l'inscription « offre de prix »;
- le nom du prestataire de services;
- la mention « Soumission »;
- le titre et le numéro de l'appel d'offres.

5. Soumission

L'original des documents inclus dans la soumission ou une reproduction de ces documents qui respecte les exigences de *la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* de même que trois copies de ces derniers doivent être dans un emballage scellé. L'emballage scellé doit porter les inscriptions suivantes

- le nom et l'adresse du soumissionnaire;
- le nom et l'adresse du destinataire identifié à la clause 1.2;
- la mention « Soumission »;
- le titre et le numéro de l'appel d'offres.

Dans le cas où une soumission transmise sur support papier contient des documents qui ne sont pas des originaux, le prestataire de services devra compléter le formulaire « Déclaration concernant la reproduction de documents contenus dans une soumission transmise sur support papier » et le présenter avec sa soumission.

ANNEXE 2 Attestation relative à la probité du soumissionnaire

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro : 445006497

Attestation relative à la probité du soumissionnaire

Je, soussigné(e), _____
(nom et titre de la personne autorisée par le soumissionnaire)
en présentant la soumission ci-jointe (ci-après appelée la « soumission ») à la suite de l'appel d'offres lancé par Revenu 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 habiletés 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 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 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, 5e 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 46.2 3° de la Loi sur les institutions de dépôts et de la protection des dépôts (RLRQ, chapitre 1-13.2.2);
 - à l'article 515 4° de la Loi sur les assureurs (RLRQ, chapitre A-32.1);
 - 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 certains 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 certains 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 administrateurs 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 rattachées 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 Revenu Québec 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 Revenu Québec.

Et j'ai signé,

Signature

Date

ANNEXE 3 Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de Revenu Québec
relativement à l'appel d'offres

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro : 445006497

Déclaration sur les activités de lobbyisme

Je, soussigné(e), _____
(nom et titre de la personne autorisée par le soumissionnaire)
en présentant la soumission ci-jointe (ci-après appelée la « soumission ») à la suite de l'appel d'offres lancé par Revenu 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 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 figure sur la soumission 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 Revenu Québec 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 Revenu Québec.

Et j'ai signé,

Signature

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 Engagement du prestataire de services

(Soumission avec rapport qualité et prix)

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro : 445006497

Engagement

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 tâches décrites dans les documents reçus ainsi que tout autre travail qui pourrait être exigé suivant l'esprit de ces documents;
 - b) à respecter toutes les conditions et spécifications figurant auxdits documents;
 - c) à respecter la soumission présentée en réponse à cet appel d'offres;
 - d) à exécuter le projet pour le prix soumis* dans l'offre de prix et, le cas échéant, détaillé dans le bordereau de prix.
- 3. Je certifie que la soumission et le prix soumis* sont valides pour une période de **60 jours** à partir de l'heure limite de réception des soumissions.
- 4. Je conviens que le prix soumis* dans l'offre de prix sous pli séparé inclut 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 déplacements, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douane, les permis, les licences et les assurances.

Nom du prestataire de services: _____

Adresse : _____

Courriel : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Nom du signataire (en lettres moulées) : _____

Signature

Date

* montant excluant les taxes

ANNEXE 5 Offre de prix

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro : 445006497

Offre de prix

En mon nom personnel et au nom du prestataire de services que je représente :

- 1. Je déclare être autorisé à signer ce document;
- 2. Conformément au bordereau de prix ci-joint, je m'engage à exécuter le mandat pour le montant* de :

(en lettres)

* montant excluant les taxes.

\$ CA

(en chiffres)

Ce montant* est établi en fonction des quantités préalablement estimées par Revenu Québec et ne sert qu'au calcul du prix ajusté le plus bas, l'engagement du prestataire de services porte sur les taux journaliers*, soumis au bordereau de prix.

Revenu Québec 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.

Nom du prestataire de services :

Adresse :

Nom du signataire (en lettres moulées) :

Signature

Date

* montant excluant les taxes

SOUS PLI SÉPARÉ

ANNEXE 6 Bordereau de prix

SOUS PLI SÉPARÉ

Classification (type de ressource ou de service)	Nombre estimé (1) (jours/personne)	Taux journalier	Sous-total (nombre X taux)
Analyste d'affaires	1 300		
Analyste en procédés et pilotage	1 430		
Conseiller en gestion du changement	550		
Coordonnateur et responsable des essais	550		
		Total (avant taxes)*	
		TPS	
		TVQ	
		Total (avec taxes)	

* Montant excluant les taxes et à reporter dans le formulaire « Offre de prix »

(1) Les quantités estimées (jours/personnes) ou le nombre d'heures estimées sont indiqué(e)s afin de calculer le rapport qualité/prix et ne représentent nullement un engagement de la part de Revenu Québec.

Veillez 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 l'offre de prix, sous pli séparé, dans une enveloppe cachetée.

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro d'appel d'offres : 445006497

Nom du prestataire de services (en lettres moulées) : _____

ANNEXE 7 Absence d'établissement au Québec

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro : 445006497

Déclaration sur l'absence d'établissement au Québec

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, 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 Revenu Québec 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 de Revenu Québec.

Et j'ai signé,

SignatureDate

ANNEXE 8 Liste des sous-contractants

Compléter la liste des sous-contractants en fournissant les informations demandées, tel que requis en vertu de la clause 4.6 des documents d'appel d'offres.

On entend par sous-contrat, le fait de confier à un autre prestataire de services une partie du mandat.

Le recours au sous-contrat est différent de « l'emploi de ressources externes ». Dans ce dernier cas, on réfère en effet au recours à des personnes physiques exécutant des travaux liés au mandat sous la responsabilité, la supervision et l'autorité du prestataire de services. C'est notamment le cas d'une personne toujours à l'emploi d'un autre prestataire de services mais qui est intégrée aux effectifs du prestataire de services dans le cadre de travaux poursuivis par ce dernier.

☐ Cocher s'il n'y a aucune participation de sous-contractant

Nom du sous-contractant et sa place d'affaires	NEQ du sous-contractant	Niveau de sous-contrat	Nature des travaux à confier en sous-contrat

Le montant de chaque sous-contrat devra être fourni à Revenu Québec avant la signature du contrat.

ANNEXE 9 Formulaire d'assignation d'une intervention

FORMULAIRE D'ASSIGNATION D'UNE INTERVENTION

CONTRAT	
Numéro du contrat : Nom du contrat:	
INTERVENTION	
Numéro de l'intervention : Titre de l'intervention :	
PROFIL	
Numéro et nom du profil :	Type de mandat <input type="checkbox"/> Forfait <input type="checkbox"/> Taux journalier <input type="checkbox"/> Prix unitaire

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR	
Nom du demandeur :	Téléphone :
Unité administrative :	Courriel :
IDENTIFICATION DU CO-DEMANDEUR	
Nom du demandeur :	Téléphone :
Unité administrative :	Courriel :

GESTIONNAIRE DU CONTRAT	
Nom du gestionnaire :	Téléphone :
Unité administrative :	Courriel :

PRESTATAIRE DE SERVICES	
Nom de la firme :	Téléphone :
Nom du mandataire :	Courriel :

NATURE DU BESOIN	

DESCRIPTION DES TRAVAUX	

BIENS LIVRABLES	

EFFORTS ET COÛTS DE RÉALISATION	
Domaine d'activité : Source de financement : <input type="checkbox"/> 445 non capitalisable <input type="checkbox"/> 445 capitalisable	

Titre et code du projet :	
Profil :	
Taux :	
Effort total :	
Coût total :	
Combinaison(s) comptable(s) :	
Ventilation :	

CALENDRIER DE RÉALISATION	
De	au

BASE DE RÉMUNÉRATION
Rémunération : Selon les modalités de paiement et les prix soumis au bordereau de prix de l'appel d'offres.

APPROBATION	
DEMANDEUR :	DATE :
<div>Inscrire le nom du demandeur</div>	
CO-DEMANDEUR : Si requis, sinon supprimer.	DATE :
<div>Inscrire le nom du co-demandeur</div>	
GESTIONNAIRE DU CONTRAT :	DATE :
<div>Inscrire le nom du gestionnaire</div>	
VP-DGTT : Si requis, sinon supprimer.	DATE :
<div>Inscrire le nom du VP</div>	
MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES :	DATE :
<div>Inscrire le nom du mandataire</div>	

Toutes les parties doivent signer avant le début des travaux.

ANNEXE 10 Description des profils des ressources

Diplômes et équivalences (diplôme, expérience, exigences)

Dans les descriptions des profils, le diplôme exigé doit être reconnu par le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES). Pour les diplômes obtenus à l'extérieur du Canada et de la France, une évaluation comparative délivrée par le Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) doit être déposée avec la soumission pour chaque ressource assignée à une demande d'intervention après la signature du contrat et pour les ressources dont le CV doit être évalué par le comité de sélection.

Pour toutes les ressources à proposer, Revenu Québec considère tout candidat possédant une scolarité autre que celle exigée, de même niveau, combinée à une expérience pertinente minimale de deux ans. Par exemple, un candidat possédant le même nombre d'années d'études (ex : baccalauréat en administration pour combler un emploi d'analyste en informatique) et un minimum de deux ans d'expérience pertinente dans le domaine du mandat, est considéré.

Tout au long du mandat, **pour toutes les descriptions des profils qui suivent, l'expérience équivalente au diplôme demandé n'est pas acceptée à l'exception des profils suivants : analyste d'affaires et conseiller en gestion du changement.** Pour ceux-ci, la mention « Détenir un diplôme ou une expérience équivalente » signifie que la ressource proposée peut, soit détenir le diplôme requis ou l'équivalent, ou soit présenter un nombre d'années d'expérience pertinente dans le domaine et pour la fonction considérée correspondant au double du nombre d'années d'études nécessaires pour obtenir le diplôme. Par exemple, lorsqu'un diplôme universitaire nécessitant trois années d'études est requis, un technicien ayant accumulé six années d'expérience dans le domaine pour une fonction similaire à celle demandée peut être proposé pour le mandat.

Pour tous les profils demandés, Revenu Québec exige une très bonne connaissance du français (oral et écrit).

Les fiches synthèses des profils demandés, les responsabilités associées à ces profils et leurs biens livrables sont présentées aux pages suivantes.

Fiche synthèse pour le profil : Analyste d'affaires		
Titre du contrat :		
Numéro du contrat :		
Nom du prestataire de services :		
Nom de la ressource proposée :		
Numéro et titre de l'exigence	Niveau atteint par la ressource pour l'exigence (NA : non atteint, PA : peu atteint et A : atteint)	Référence au CV (indiquer où se retrouve la référence)
Détenir un diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) en informatique ou en administration des affaires, option Systèmes d'information organisationnels (SIO) sera considéré comme un atout, ou dans une discipline pertinente aux attributions de l'emploi ou une expérience équivalente;		
Posséder une expérience d'au moins trois années comme analyste d'affaires, dans des activités de contribution au développement (analyse et définition des besoins d'affaires, définition de processus, validation de dossiers fonctionnels, rédaction de carnet de produits, réalisation de devis d'essais et d'essais) assumées par les utilisateurs, dans des environnements comparables à celui de Revenu Québec;		
Avoir participé, à titre d'analyste d'affaires, à au moins deux projets de plus de 2 000 j/p pour des mandats de plus de 120 j/p;		
Avoir réalisé des devis et des essais d'acceptation, à la hauteur d'au moins 100 j/p, dans un projet de plus de 4 000 j/p.		

Inscrire un point de repère (nom, numéro de mandat, etc.) présent sur le curriculum vitæ de la ressource proposée : celui-ci permettra à Revenu Québec d'accéder rapidement aux détails soutenant la justification présentée.

Description des responsabilités

Les responsabilités suivantes seront réalisées dans un contexte d'approches agile :

- Définir de façon précise les besoins d'affaires en consultant les utilisateurs désignés et en s'appuyant sur les décisions prises lors de l'architecture de vision;
- Analyser les impacts relatifs aux besoins d'affaires énoncés;
- Prendre connaissance des résultats de l'analyse effectuée par l'équipe informatique et identifier les solutions possibles avec l'équipe informatique;
- Participer à titre de membre d'une équipe multidisciplinaire agile, entre autres pour concevoir, tester et déployer des incréments de qualité;
- Documenter les travaux d'analyse pour la pérennité, selon ce qui a été convenu;
- Appliquer la démarche retenue par l'organisation (définition de terminé, événements Scrum, mise à jour du carnet, etc.);
- Participer en équipe à l'estimation des histoires du carnet et des tâches;
- Agir à titre de responsable de produit (PO) ou à titre de responsable qualité;
- Utiliser les approches d'analyse par résultat TDD/BDD;
- Valider avec le conseiller en architecture d'affaires responsable de la livraison, les solutions retenues lors de l'analyse détaillée et la réalisation des dossiers fonctionnels ou tout autre document découlant de l'approche agile et compléter les formulaires d'assurance qualité liés à la validation et à l'approbation pour l'ensemble des cycles concernés;

- S'assurer que l'équipe de développement respecte les orientations établies. Formuler, au besoin, les orientations du volet affaires qui s'imposent. Consigner les décisions et points de suivi dans un registre;
- S'approprier, appliquer, mettre en œuvre et faire vivre la démarche d'assurance qualité, les architectures, règles, normes, outils, pratiques, techniques;
- Rédiger et présenter des synthèses des solutions proposées aux utilisateurs désignés et à l'équipe des utilisateurs ainsi que les biens livrables appropriés. S'assurer de l'accord du conseiller en architecture d'affaires avec les solutions proposées pour garantir la cohérence d'ensemble;
- Faire ressortir les répercussions des solutions proposées pour leur permettre d'en avoir une compréhension adéquate et d'effectuer leur choix, de la façon la plus éclairée possible;
- Rédiger des comptes rendus de rencontres et mettre à jour le registre des décisions, le cas échéant. Transmettre les décisions prises à l'équipe informatique. Ce processus peut être itératif jusqu'au choix de la décision finale;
- Consigner les décisions et points de suivi dans un registre;
- Agir à titre de personne-ressource pour la rédaction de la documentation relative aux processus opérationnels et administratifs;
- Collaborer à la révision des processus d'affaires pour représenter les solutions implantées en respect de la norme BPMN;
- Soutenir la gestion du changement;
- Concevoir et réaliser des documents de formation et instructions de travail;
- Prendre en charge les activités d'arrimage, ou y participer, entourant les travaux de production de lettres, de formulaires, de documentations, de formations, d'implantation, de suivi et de coordination;
- Participer à la gestion de la transition ou à la gestion du changement lors de l'implantation de processus révisé ou lors de la mise en place de nouvelles organisations du travail;
- Enrichir (valider, apporter des précisions, si requis, et ajouter des cas à tester, au besoin) les devis d'essais pour les différents niveaux d'essais requis (unitaires, FIIS, etc.);
- Agir à titre de responsable pour fournir les critères nécessaires à l'extraction des cas en environnement d'acceptation pour les devis sous sa responsabilité, de la vérification de la qualité des cas extraits et de la confirmation de la liste des cas à extraire;
- Effectuer la liaison avec les différents intervenants utilisateurs dans le projet;
- Rédiger les devis, préparer les cas, réaliser les essais d'acceptation;
- Soutenir la mise en production (MEP) et éventuellement la mise en ligne;
- Participer aux activités liées à l'implantation des améliorations systémiques;
- Assurer le transfert d'expertise en transférant toute l'information pertinente aux analystes du pilotage sur une base continue;
- Rédiger les carnets des produits, des règles et interfaces d'affaires;
- Validation des dossiers fonctionnels;
- Assumer toute autre responsabilité qui relève de ce niveau d'intervention.

Biens livrables

Les principaux biens livrables à réaliser sont les suivants :

- Biens livrables qui seront demandés dans la démarche en cours, en lien avec l'approche agile;
- Comptes rendus de rencontres et ateliers tenus avec les utilisateurs et les intervenants opérationnels;
- Carnet de produit
- Dossiers d'analyse (besoins d'affaires, répercussions et solutions proposées);
- Registre des décisions et des points de suivi;
- Fiche d'assurance qualité pour chacun des dossiers soumis en assurance qualité pour chacun des cycles;
- Plan de travail;
- Recommandation stratégique;
- Rapports sur l'état d'avancement des travaux;
- Diagrammes de processus opérationnels et leur description;
- Description et documentation du processus, règles et interfaces d'affaires;
- Stratégie d'essais d'acceptation, collecte de cas et préparation de devis;
- Preuve de réalisation des essais d'acceptation;
- Suivi des dossiers lors de la réalisation des essais;
- Bilan des essais de son domaine d'expertise;
- Matériel de présentation lorsque requis;
- Instructions de travail;
- Documents et matériel de formation;

- Documents appuyant la gestion du changement;
- Tout autre bien livrable relatif à la tâche.

Fiche synthèse pour le profil : Analyste en procédés et pilotage		
Titre du contrat :		
Numéro du contrat :		
Nom du prestataire de services :		
Nom de la ressource proposée :		
Numéro et titre de l'exigence	Niveau atteint par la ressource pour l'exigence (NA : non atteint, PA : peu atteint et A : atteint)	Référence au CV (indiquer où se retrouve la référence)
Posséder un diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) en informatique, en administration ou dans un autre domaine pertinent;		
Posséder cinq ans d'expérience dans des activités de contribution au développement de systèmes d'information en milieu utilisateur (analyse et définition des besoins, validation de dossiers fonctionnels, rédaction de devis d'essais et exécution d'essais) assumées par les utilisateurs dans le cadre de projet de développement, incluant un mandat dans un projet de plus de 5 000 j-p. pour une intervention de plus de 200 j-p. dans des environnements technologiques comparables à ceux de Revenu Québec;		
Posséder une année d'expérience comme analyste de processus opérationnels dans une grande organisation (500 employés ou plus);		
Avoir réalisé deux mandats impliquant une interaction avec un grand nombre d'unités administratives;		
Posséder une expérience pratique de la méthodologie agile;		
Posséder une année d'expérience en rédaction d'instructions de travail, en conception d'outils d'aide en ligne et en formation d'utilisateurs internes;		
Posséder une expérience en préparation et en réalisation d'essais d'acceptation en misant sur le principe de livraison en continu;		
Posséder des habiletés dans l'animation de rencontres avec les utilisateurs pour la cueillette et la validation des besoins;		
Posséder une expérience en élaboration de processus avec la norme BPMN ou des normes équivalentes telles Diagramme de processus ou Diagramme d'activité;		

* Inscrire un point de repère (nom, numéro de mandat, etc.) présent sur le curriculum vitæ de la ressource proposée : celui-ci permettra à Revenu Québec d'accéder rapidement aux détails soutenant la justification présentée.

Responsabilités :

- Prendre connaissance des informations nécessaires à la réalisation du mandat :
 - Architecture des différents systèmes et des liens intersystèmes requis pour ces systèmes.
 - Stratégies d'implantation, stratégies d'essais et calendrier de livraisons.

- Tout bien livrable ciblé pour se donner une vision détaillée des stratégies d'essais et d'implantation établies lors de l'architecture détaillée et des enjeux relatifs au projet.
- Participer à la réunion de démarrage de chaque livraison ou toute autre réunion du projet.
- Consulter les utilisateurs désignés pour chacun des dossiers, dans le but de définir de façon précise les besoins opérationnels relatifs au mode de fonctionnement détaillé des dossiers.
- Identifier les solutions possibles avec l'équipe informatique et rédiger une synthèse des solutions proposées en faisant ressortir les impacts des solutions proposées pour permettre aux utilisateurs d'en avoir une bonne compréhension et d'effectuer leur choix, de la façon la plus éclairée possible.
- Présenter la synthèse des solutions proposées et leurs impacts auprès des utilisateurs et de l'équipe utilisateur et s'assurer de l'arrimage des solutions pour une cohérence d'ensemble.
- Valider les dossiers fonctionnels et remplir les formulaires d'assurance qualité liés à la validation et à l'approbation pour l'ensemble des cycles nécessaires.
- Veiller au respect par l'équipe de développement des orientations qui lui ont été données par les utilisateurs. Formuler, au besoin, les orientations systémiques qui s'imposent. Consigner les décisions et points de suivi dans un registre.
- Valider, avec l'architecte de processus, les solutions retenues lors de l'analyse et la réalisation des dossiers fonctionnels en attachant cette validation pour tout ce qui représente un enjeu opérationnel ou d'intégration. Consigner les décisions et points de suivi dans un registre.
- Élaborer des processus d'affaires pour représenter les solutions implantées (norme BPMN).
- Agir en tant que PO ou assistant de PO en fonction des besoins. Assister le PO dans l'ensemble de ses tâches. Remplacer le PO lorsqu'il est absent
- Rédiger et prioriser les histoires dans le carnet en lien avec le besoin d'affaires.
- S'assurer d'avoir les cellules nécessaires pour les essais et fournir les critères nécessaires à l'extraction des cas, à la vérification de la qualité et à la confirmation de la liste des cas à extraire.
- S'assurer d'inventorier les cas servant pour les essais selon l'échéancier du calendrier GAUTIQ.
- Produire la stratégie des devis d'essais et rédiger les devis pour les essais d'acceptation.
- Réaliser les essais d'acceptation et s'assurer du suivi des anomalies survenues lors des essais.
- Effectuer le suivi des essais d'acceptation, prendre en charge les problématiques rencontrées, produire des états d'avancements périodiques et participer aux rencontres de suivi des essais.
- Exécuter les chaînes de traitement servant aux cas d'essais.
- Rédiger le bilan des essais.
- Toute autre responsabilité qui relève de ce niveau d'intervention.

Biens livrables :

- Biens livrables prévus au cadre méthodologique de Revenu Québec ajusté selon l'approche agile
- Présentation des dossiers d'analyse et des histoires (besoins, impacts et solutions proposées)
- Registre des décisions et des points de suivi pour chacun des dossiers fonctionnels
- Validation des dossiers de conception
- Devis d'essais pour les essais d'acceptation
- Preuve de réalisation des essais d'acceptation
- Liste confirmée des cas à extraire
- Scénarios à faire exécuter pour le traitement des cellules d'essais
- Stratégie des essais d'acceptation
- Registre de l'avancement des essais par cycle d'essais
- Bilan des essais
- Documentation des points de décision et des demandes de changement
- Registre de l'avancement du traitement des anomalies/améliorations
- États de situation périodiques
- Tout autre livrable identifié pour répondre au bon fonctionnement des essais

Fiche synthèse pour le profil : Conseiller en gestion du changement		
Titre du contrat :		
Numéro du contrat :		
Nom du prestataire de services :		
Nom de la ressource proposée :		
Numéro et titre de l'exigence	Niveau atteint par la ressource pour l'exigence (NA : non atteint, PA : peu atteint et A : atteint)	Référence au CV (indiquer où se retrouve la référence)
Posséder un baccalauréat en relations industrielles, en communication, en administration ou dans un domaine connexe ou une expérience équivalente;		
Posséder au total cinq années d'expérience comme conseiller en développement organisationnel, en gestion du changement ou en gestion des ressources humaines;		
Avoir œuvré dans au moins deux mandats de transformation organisationnelle d'envergure (plus de 5 000 jours-personnes), incluant une intervention de plus de 100 jours-personnes en gestion du changement et avoir eu à soutenir la mise en œuvre d'une stratégie de gestion du changement organisationnel;		
Avoir œuvré dans un environnement comparable à celui de Revenu Québec en termes de complexité technologique;		
Avoir œuvré dans au moins deux mandats en équipe multidisciplinaire dans un contexte de mixité impliquant des ressources internes et externes.		

* Inscrire un point de repère (nom, numéro de mandat, etc.) présent sur le curriculum vitæ de la ressource proposée : celui-ci permettra à Revenu Québec d'accéder rapidement aux détails soutenant la justification présentée.

Description des responsabilités :

Les responsabilités dans le cadre de ce mandat sont :

- Élaborer les stratégies et les plans de communication interne;
- Élaborer la stratégie et le plan détaillé de la gestion de la transition et de la communication interne;
- Examiner, préciser, inventorier et présenter les impacts opérationnels des changements et en identifier les enjeux;
- Accompagner les directions utilisatrices dans l'analyse des impacts sur l'organisation du travail et la détermination des activités de transition à réaliser;
- Fournir l'accompagnement en organisation du travail dans les secteurs opérationnels touchés;
- Informer toute la clientèle interne visée par les changements ou ses représentants désignés;
- Travailler en étroite collaboration avec le coordonnateur de la gestion du changement ou le chef des responsables de produit, et assurer un arrimage constant entre les équipes de développement et l'équipe des utilisateurs pour l'ensemble des livraisons du projet et des autres projets affectant ces livraisons;
- Préparer, organiser et diffuser des sessions d'information (information sur l'avancement du projet, présentation de la solution, etc.);
- Apporter, au besoin, son soutien à l'organisation d'événements (rédaction d'invitations, d'allocutions ou de textes d'animation, soutien logistique, etc.);
- Réaliser des communications destinées à la clientèle interne;
- Participer à l'élaboration des communications destinées aux clientèles externes;
- Assurer l'arrimage de toutes les stratégies et plans de gestion de la transition avec les autres stratégies et plans élaborés par le projet;

- Effectuer les arrimages avec les porteurs de dossiers de formation;
- Faire état de la situation au coordonnateur de la gestion du changement ou au chef des responsables de produit;
- Effectuer les représentations nécessaires auprès des différents comités lorsque requis;
- Toute autre responsabilité qui relève de ce niveau d'intervention.

Biens livrables

Les biens livrables à produire ou à réviser comprennent tous ou une partie des éléments suivants, sans pour autant être exhaustifs :

- Stratégie globale de gestion de la transition et de la communication interne;
- Planification globale de gestion de la transition et des communications;
- Stratégies de gestion de la transition et des communications (livraisons);
- Plans détaillés de gestion de la transition et des communications (livraisons);
- Présentations et documents de soutien à la décision;
- États de situation périodiques;
- Documentation opérationnelle et processus de travail;
- Documentation sur les impacts opérationnels des changements et leurs enjeux;
- Matériel de communication;
- Bilan;
- Tout document sous-jacent aux responsabilités précédentes.

Fiche synthèse pour le profil : Coordonnateur et responsable des essais		
Titre du contrat :		
Numéro du contrat :		
Nom du prestataire de services :		
Nom de la ressource proposée :		
Numéro et titre de l'exigence	Niveau atteint par la ressource pour l'exigence (NA : non atteint, PA : peu atteint et A : atteint)	Référence au CV (indiquer où se retrouve la référence)
Détenir un diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) dans le domaine des technologies de l'information (informatique, génie logiciel ou génie informatique) ou en administration (option système d'information organisationnelle (SIO) ou logistique des opérations) ou autre domaine pertinent;		
Maîtriser une des démarches méthodologiques de développement agile de type Scrum, Scrumban, Kanban, DAD ou SAFE;		
Posséder cinq années d'expérience pertinentes dans des activités de contribution au développement dont les principales tâches sont la validation de devis d'essais ou d'essais dans le cadre de projets de développement dans des environnements comparables à ceux de Revenu Québec, plus spécifiquement dans au moins deux mandats concernant des projets de plus de 2 000 j-p;		
Démontrer sa capacité à soutenir une équipe de plusieurs personnes en ayant œuvré pendant au moins deux mandats à titre de coordonnateur d'essais, de chef d'équipe ou de chargé de projets;		
Avoir élaboré, dans le cadre d'au moins deux mandats distincts, des stratégies d'essais pour un projet d'envergure comparable;		
Avoir été responsable de la réalisation des essais inter-systèmes dans au moins deux mandats ayant plus de cinq liens inter-systèmes.		

* Inscrire un point de repère (nom, numéro de mandat, etc.) présent sur le curriculum vitæ de la ressource proposée : celui-ci permettra à Revenu Québec d'accéder rapidement aux détails soutenant la justification présentée.

Description des responsabilités :

- Coordonner l'ensemble des activités liées aux différentes phases d'essais afin de s'assurer de la qualité des traitements livrés;
- Collaborer à titre de personne-ressource aux activités de planification, d'organisation, d'implantations et de suivi des livraisons technologiques;
- Agir à titre de personne-ressource en ce qui concerne les environnements d'acceptation des essais. À ce titre, il fait le pont entre l'équipe des utilisateurs et les responsables informatiques des environnements d'acceptation pour toute question ou demande provenant de l'une ou l'autre des équipes;
- Élaborer la stratégie d'essais, les plans d'essais ainsi que les cas d'essais à partir des spécifications fonctionnelles;

- Prendre connaissance des biens livrables et des particularités afin de se donner une vision détaillée des stratégies d'essais et des stratégies d'implantation établies lors de l'architecture de vision de la livraison et des enjeux relatifs au projet;
- Élaborer les scénarios d'essais, effectuer les différents tests d'assurance qualité et s'assurer qu'ils répondent aux besoins émis;
- Coordonner les essais système, fonctionnels intégrés, performances et les essais d'acceptation;
- Exécuter les chaînes de traitement servant aux cas d'essais;
- S'assurer du respect des échéanciers des phases d'essai;
- Coordonner l'intégration des essais avec les systèmes contributeurs;
- Encadrer l'équipe responsable de la réalisation des essais d'acceptation : apporter une assistance technique, planifier les activités et effectuer des rencontres régulières de suivi;
- Superviser la réalisation des essais d'acceptation, analyser les résultats et garantir leur validité;
- Identifier les situations pouvant affecter de façon importante la qualité des livrables et en informer les collaborateurs et partenaires. Effectuer le suivi des plans d'action et assurer la réalisation et la mise en place des correctifs appropriés;
- Tenir à jour le registre sur l'avancement du développement par cycle d'essais en vue des essais d'acceptation;
- Produire les états d'avancement des essais et des anomalies;
- Assurer un suivi serré du déroulement et de la résolution des anomalies auprès des équipes de développement;
- Rédiger le bilan des essais des livraisons;
- Réaliser toute autre activité connexe liée à ce mandat.

Biens livrables :

Les biens livrables à produire ou à réviser comprennent tous les éléments suivants ou une partie sans pour autant être exhaustifs :

Selon la méthode de développement agile de Revenu Québec :

- TI-30J Plan maître des essais;
- TI-31J Groupe d'essais;
- TI-32J Compte-rendu des essais;
- TI-33J Dossier d'installation des environnements d'essais FIIS et acceptation :
 - Scénarios d'exécution pour le traitement des différés pour chacune des cellules d'essais en acceptation;
 - Registre sur l'avancement du développement des cellules par cycle d'essais en vue des essais d'acceptation;

Tout document sous-jacent aux responsabilités précédentes.

ANNEXE 11 Méthodes agiles

Principes des méthodes agiles

Le spectre du développement dit agile repose sur un certain nombre de principes et en particulier :

Une réalisation orientée produit : les critères de succès sont explicités dès le démarrage du projet et font l'objet d'une attention permanente. L'analyse de valeur du logiciel permet d'arbitrer en permanence pour optimiser la valeur produite en regard de l'effort fourni. Le responsable de produit (appelé *Product Owner*) coopère avec l'équipe pour maximiser la valeur du logiciel livré, compte tenu des contraintes qui sont les siennes (budget et délais, en particulier).

Le développement est priorisé par le risque et la valeur métier. La production incrémentale permet d'éradiquer les risques au plus tôt et de maximiser le revenu potentiel, tout en étant très transparent au niveau de la progression.

Le changement de périmètre est possible et passé au crible de l'analyse de valeur et de l'analyse de risque. L'impact sur la planification «*planning*» est mesuré.

Ainsi, en cas de périmètre revu à la hausse, le responsable de produit peut supprimer certaines fonctionnalités jugées moins importantes pour intégrer les changements souhaités et garder son budget de projet inchangé.

L'excellence des équipes : le développement logiciel est une activité d'ingénierie qui requiert des compétences pointues et variées. Les équipes sont de petite taille, expérimentées, pluridisciplinaires, dotées de toutes les compétences nécessaires au développement d'applications modulaires, évolutives, performantes, documentées, intégrables et exploitables. Pour ces équipes, la qualité n'est jamais une variable d'ajustement, ni le test une activité négociable.

La stabilité de l'équipe est un facteur clé du succès d'un développement et le roulement du personnel constitue un risque commun à tous les projets.

Un développement incrémental : la réalisation est incrémentale. Les incréments, d'une durée typique de quatre semaines, aboutissent à la livraison d'un logiciel (éventuellement partiel) parfaitement opérationnel. Les fonctionnalités développées durant l'incrément sont systématiquement intégrées et testées. Seules celles effectivement validées au terme de l'incrément sont prises en compte dans la mesure de la progression. L'effet tunnel est ainsi supprimé et l'état de l'avancement est rendu transparent.

Qualité et productivité : les équipes disposent d'un environnement de développement logiciel, et tous leurs membres sont rompus aux techniques de développement issues de la programmation extrême «*eXtreme Programming*» (XP) (<http://www.extremeprogramming.org/>) : gestion du code source et propriété collective du code, tests unitaires systématiques, tests d'intégration et tests fonctionnels automatisés, conception continue, réusinage de code (*refactoring*), programmation en binôme (*pair programming*), «*build*» automatisé, intégration continue, normes de développement, etc.

Une transparence absolue : le déroulement du développement est totalement transparent. L'intégralité des artefacts est continuellement accessible au promoteur du projet. En particulier, selon les artefacts mis en œuvre dans le cadre du projet : les documents de conception, les rapports de tests, les rapports d'intégration continue, le tableau de bord, l'outil de gestion de projet, le portail projet (wiki) où sont consignés tous les comptes rendus. Une description plus précise de ces outils est fournie dans la section consacrée à l'ingénierie logicielle. Une analyse des risques et des problèmes, ainsi qu'une liste des actions prises pour les mitiger ou les supprimer sont également maintenues publiques dans le portail projet.

Contrairement aux méthodes formelles traditionnelles, les méthodes agiles sont davantage un système de valeurs qu'une prescription rigoureuse quant à l'enchaînement d'activités et de livrables intermédiaires.

Ce système de valeurs a été formalisé en 2001 sous la forme du Manifeste agile (<http://manifesteagile.fr/index.html>) :

- Individus et interactions plutôt que les processus et les outils;
- Un logiciel qui fonctionne plutôt qu'une documentation exhaustive;
- La collaboration entre les parties plutôt que la négociation contractuelle;
- Répondre au changement plutôt que suivre un plan.

Description de la démarche projet et définitions de l'agilité

Revenu Québec réalisera le développement du logiciel en s'appuyant sur Scrum (<http://www.scrumguides.org/docs/scrumguide/v1/Scrum-Guide-FR.pdf>) et XP (eXtreme Programming), les deux méthodes agiles les plus répandues dans l'industrie logicielle, ainsi que sur DAD (Disciplined agile 2.0) (<http://www.disciplinedagiledelivery.com/>).

Ce paragraphe définit la terminologie agile qui est utilisée et qui le sera tout au long du projet.

Scrum se positionne au niveau de la gestion et de l'organisation de projet alors que DAD et XP couvrent les activités de développement, DAD au niveau de l'architecture de vision et XP au niveau de la réalisation. C'est la raison pour laquelle ces trois méthodologies fonctionnent bien ensemble : elles adressent des problématiques différentes et se complètent mutuellement.

SCRUM

Davantage qu'une méthode formelle, Scrum peut être vu comme un cadre méthodologique dont l'implémentation doit être ajustée en fonction des caractéristiques techniques, organisationnelles et culturelles des projets qui souhaitent la mettre en œuvre.

Scrum définit un jeu minimal d'acteurs, de cérémonies et d'artefacts qui permettent de relever les défis principaux du développement incrémental : la planification, la gestion du temps et la gestion des risques. Scrum est entièrement piloté par la valeur métier – la gestion des risques, en particulier, est réalisée au travers de ce prisme.

Le logiciel développé s'appelle, en terminologie Scrum, **le Produit** «*Product*».

Scrum identifie trois acteurs :

Le Responsable de produit «*Product Owner*», qui possède l'expertise fonctionnelle et est à même de réaliser les arbitrages nécessaires à la priorisation des développements. Son rôle est absolument essentiel, et son respect des règles du jeu est la pierre angulaire du succès d'un projet agile. Le Product Owner est issu du personnel d'une DGU de Revenu Québec et est dégagé à temps plein pour l'équipe.

Le Maître Scrum «*Scrum Master*», membre de l'équipe, et dont la tâche principale est d'optimiser la capacité de production de l'équipe en l'aidant à travailler de façon autonome et à s'améliorer constamment. Il est également le garant de la bonne implémentation de Scrum. Il est enfin le garant vis-à-vis de l'équipe, de la suppression de tous les obstacles qui empêchent l'équipe d'avancer. Dans certains cas, il se retournera vers le directeur du projet qui est, en dernier recours, en charge de supprimer tous les obstacles lorsqu'ils sont portés à sa connaissance.

L'équipe Scrum, dont la taille doit être réduite (sept à neuf personnes est généralement admis comme une borne supérieure), et qui prend en charge le développement du Produit (planification, conception, codage, tests, documentation). La particularité d'une équipe Scrum est d'être « auto-organisée », et donc dépourvue de hiérarchie.

L'unité de temps, dans Scrum, est l'itération «Sprint». Un sprint est une itération courte (de l'ordre de deux à quatre semaines) dont le périmètre est garanti et défini lors d'une cérémonie de planification initiale.

Le schéma suivant décrit l'articulation générale de Scrum :

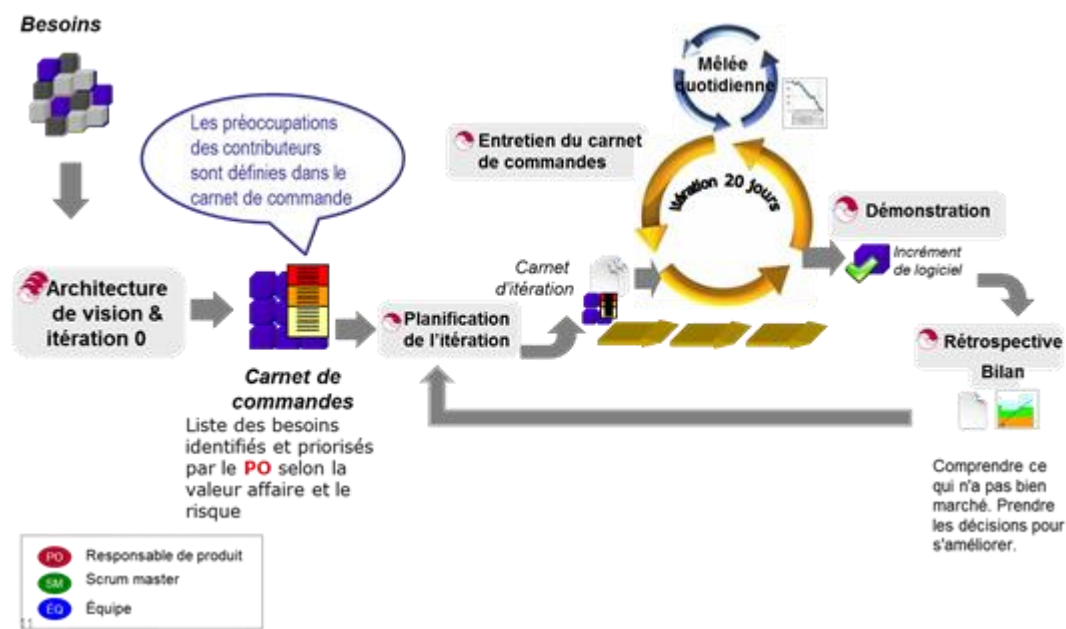


Figure 1 Cycles d'un projet Scrum

Scrum définit également trois artefacts :

Le graphique d'avancement des travaux «Burndown Chart», qui est une représentation graphique de l'avancement du projet, visible de toutes les personnes impliquées dans le projet.

Le carnet de produit «Product Backlog» est fondamental à Scrum – sans lui, rien n'est possible. Le carnet de produit est la liste des fonctionnalités du logiciel. Les éléments du carnet de produits sont rédigés sous forme de récit utilisateur «User Stories».

Récit utilisateur «User Story» est une forme simplifiée et faiblement détaillée d'une fonctionnalité, et doit se focaliser sur les objectifs métiers du logiciel développé. Elle est accompagnée de conditions de succès servant à sa validation (Scénario de test, script de test, etc.).

Au début de chaque Sprint a lieu la cérémonie qui est probablement la plus importante de Scrum : **la réunion de planification d'itération «Sprint Planning Meeting»**.

La réunion de planification d'itération réunit l'Équipe Scrum et le Responsable du produit pour déterminer l'objectif et le contenu du Sprint à venir. C'est durant cette cérémonie que l'estimation fine de la charge de développement de chaque récit d'utilisateur est déterminée. Les récits d'utilisateur sont découpés en tâches dont chacune fait l'objet d'une estimation de charge – exprimée en heures ou en jours. Il est important de noter que c'est l'équipe Scrum qui détermine la charge afférente à chaque tâche. Le principal résultat de cette cérémonie est le carnet d'itération «*Sprint Backlog*», qui regroupe l'ensemble des fonctionnalités que l'équipe Scrum s'engage à produire durant l'itération naissante, et liste les tâches correspondantes.

Au terme de chaque sprint, le produit partiel est livré avec le niveau de qualité attendu pour son exploitation en production – cette caractéristique est à l'origine du qualificatif « incrémental » souvent associé aux méthodes agiles. Les récits d'utilisateur implémenté font l'objet d'une démonstration publique. Le promoteur du maître d'ouvrage assiste généralement à cette démonstration.

Outre la réunion de planification d'itération, voici les principales cérémonies introduites par Scrum :

La mêlée quotidienne «Daily Scrum», courte cérémonie (de l'ordre de 15 minutes) menée chaque jour avec les membres de l'Équipe Scrum et le Responsable de produit, et dont l'objectif est de maintenir chacun au courant de l'activité de tous, de déterminer les tâches de la journée et d'identifier les éventuels obstacles qui ralentissent ou empêchent la progression du sprint.

La revue d'itération «Sprint Review», qui consiste pour l'essentiel, au terme de chaque itération, à faire une démonstration publique du résultat du Sprint ; cette cérémonie permet de garantir le caractère incrémental du développement (pour être démontré, le produit doit être utilisable) mais aussi de recueillir un retour régulier des directions opérationnelles aux fins d'ajuster le contenu du carnet de produit. Le responsable de produit, est celui qui présente l'incrément du produit.

La rétrospective, qui réunit l'Équipe Scrum, au terme de chaque Sprint afin d'identifier les erreurs commises lors du Sprint précédent et de définir un plan d'action (concret et affecté) en vue d'améliorer le processus; la rétrospective est une cérémonie capitale qui incarne l'un des principes fondamentaux énoncés par le Manifeste

agile : à intervalles réguliers, l'Équipe Scrum réfléchit sur les moyens de devenir plus efficace, puis adapte et ajuste son comportement en conséquence.

Scrum, on le voit, adresse la problématique du processus de production du logiciel. Les promesses du développement itératif et incrémental ne peuvent cependant pas être tenues sans adopter un certain nombre de pratiques d'architecture de vision, prises à Disciplined agile Delivery (DAD), ainsi que pratiques de génie logiciel, réunies sous le terme «*eXtreme Programming*» (XP).

La complexité des récits utilisateurs à développer s'évalue en **points de fonction** «*Function Points*», qui représente une mesure relative par rapport à un niveau de complexité étalon.

La productivité de l'équipe s'appelle la **vélocité** et s'évalue en Points de Fonction par Sprint. Cette vélocité a tendance à augmenter dans le temps jusqu'à se stabiliser à un niveau de «*croisière*».

DISCIPLINED AGILE 2.0 (DAD)

Les travaux de développement préliminaires à la réalisation sont regroupés en architecture de vision, où Disciplined agile 2.0 (DAD) contribue largement (<http://www.disciplinedagiledelivery.com/inception-goals-3/>).

Projet, livraisons

Un projet contient une ou plusieurs livraisons. Celles-ci se terminent par la mise en production d'une version de la solution logicielle. Il débute par différentes activités relevant du cadre de gestion de projet et incluant l'architecture de vision (globale).

Une livraison est fractionnée en deux jalons séquentiels qui parfois se chevauchent, soit l'architecture de vision (de livraison) et la réalisation.

Architecture de vision (globale et de livraison)

L'architecture de vision est importante à la réalisation efficace de la solution. Cette étape met en place les conditions préalables à l'exécution et au suivi du projet. Elle est formée de deux sous-jalons.

- l'architecture de vision globale, où l'équipe d'architecture effectue des travaux à haut niveau pour l'ensemble du projet. Cette section n'est accomplie qu'une seule fois, au début du projet, afin de préparer celui-ci et d'en valider l'intervalle de coût.
- l'architecture de vision de livraison, où l'équipe d'architecture effectue des travaux pour préciser la livraison afin d'en structurer et d'en faciliter la réalisation. Cette section est répétée au début de chaque livraison, si nécessaire, et précède la réalisation. Toutefois, même si l'ensemble de la livraison est abordé, seules les deux-trois premières itérations ont à être détaillées.

Pour les petits projets (budget global ≤ 250 k\$), ceux-ci profitent d'un cheminement très simplifié et très raccourci sans distinction entre l'architecture de vision globale et l'architecture de vision de livraison.

À la suite de l'architecture de vision de livraison, les travaux d'analyse et d'architecture sont poursuivis par le responsable d'architecture et le responsable de produit avec la participation de membres de l'équipe de réalisation, de contributeurs TI et de parties prenantes, afin de conserver une certaine avance durant le jalon de réalisation.

EXTREME PROGRAMMING – XP

La première des pratiques d'*eXtreme Programming*, la plus fondamentale également, est celle du test.

L'approche incrémentale suppose une vision minimaliste du développement : seules les fonctionnalités effectivement nécessaires sont développées, et le design adopté doit être le plus simple imaginable permettant d'implémenter intégralement la fonctionnalité. Conséquence de cette recherche de simplicité, certains choix de design, suffisants à un moment donné, peuvent s'avérer inadaptés lors de développements ultérieurs. L'ajustement se fait alors par réusinage (*refactoring*), qui consiste à modifier le design voire l'architecture d'un composant sans changer son comportement. Le réusinage – une opération techniquement triviale avec les environnements de développement .NET ou java, plus délicate lorsqu'il s'agit de la base de données – comporte un risque de régression évident, risque couvert en principe par la pratique des tests unitaires et la recette incrémentale.

Le test automatisé n'est pas seulement une bonne pratique du développement agile, Il en est l'épine dorsale.

XP inclut la systématisation des **tests unitaires automatisés**, et fait du **taux de couverture des tests** – la proportion du code exécutée par les tests unitaires – une métrique clé pour estimer le niveau de qualité des développements.

XP comprend un certain nombre de pratiques dont la mise en place est souvent associée à l'adoption des méthodes agiles comme :

Intégration continue : cette pratique consiste à déclencher de façon systématique le système de «*build*» – qui comprend notamment la compilation et l'exécution des tests unitaires et d'intégration – chaque fois qu'un membre de l'Équipe valide des sources dans le référentiel projet; c'est une pratique essentielle pour détecter et corriger au plus tôt les problèmes d'intégration des développements. À plus grande échelle, l'intégration continue permet de

tester de façon régulière (au moins quotidiennement) l'intégration de composants développés par des équipes distinctes.

Propriété collective : la propriété collective du code consiste à ne pas spécialiser certains membres de l'équipe sur certains composants – et donc à favoriser la polyvalence au sein de l'Équipe. Elle est favorisée par des pratiques telles que la programmation en binôme qui permet l'appropriation d'une base commune de code. Les équipes avec un haut niveau d'appropriation collective de code sont réputées pour être plus robustes : un Sprint ne sera par exemple pas forcément menacé par l'absence ponctuelle d'un membre de l'équipe.

Normes de développement : sans être une particularité d'eXtreme Programming, les normes de développement en sont un élément clé, facilitant les tests, l'intégration continue et l'appropriation collective de la base de code. Elles renforcent également la consistance des APIs (interfaces d'accès).

Programmation en binôme «Pair Programming» : qui consiste à développer à deux sur un même poste; cette pratique n'est utilisée que ponctuellement, par exemple sur une nouvelle technologie, une problématique pointue, un fonctionnel plus complexe, ou plus simplement, si l'un des membres de l'équipe Scrum demande de l'assistance. C'est aussi une pratique utile lors des montées en charge de l'équipe Scrum : elle permet d'intégrer plus rapidement les nouveaux développeurs.

Rythme soutenable : ce principe est commun à toutes les méthodes agiles; il part du principe qu'il n'y a rien de plus contre-productif à moyen terme que de maintenir une équipe de développement sous la pression d'une charge de travail supérieure à sa capacité de production.

Certaines des pratiques de la programmation extrême (*eXtreme Programming*) ont irrigué Scrum et DAD - « une équipe », « une même pièce », la notion de « récits », le « rythme soutenable » ou encore le « jeu d'estimation (*planning game*) », raison pour laquelle ces trois approches sont très complémentaires.

Documentation de système

Seule la documentation propre aux technologies de l'information est présentée et ceci seulement à titre indicatif. Chacun des projets établit son propre plan documentaire, orienté vers les besoins de l'entretien de la solution.

TI-01P Tests automatisés (intégration continue, TDD, BDD)

Ce livrable est fourni sous format électronique. Il peut comprendre des commentaires explicatifs.

TI-02P Code commenté

Ce livrable est fourni sous format électronique. Il s'agit du code avec ses commentaires.

TI-10P Cahier d'architecture TI

Ce cahier favorise la compréhension commune d'une solution TI – système(s) ou service(s) en ressources informationnelles. Il identifie et définit brièvement les composantes clés de la solution et les relations entre elles.

Bien que certains aspects soient documentés à même ce livrable, plusieurs sections référeront à d'autres livrables où l'information originale est produite.

TI-11P Sécurité du système

Ce livrable permet de consolider les orientations de sécurité et de PRP définies lors des phases d'architecture de vision, de manière à orienter les travaux de la solution TI concernant la sécurité, et de constituer le dossier de sécurité.

TI-20P Contrat de service AOS

Le contrat de service décrit les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles d'un service TI, incluant les paramètres d'entrée et les données de sortie.

TI-30J Plan maître des essais

Ce document décrit principalement la stratégie d'essais ainsi que les risques et les contraintes qui leur sont liés.

TI-31J Groupe d'essais

Ce livrable décrit le découpage d'un groupe d'essais de vérification en domaines d'essais, et chaque domaine d'essais en termes de contenu et de résultats attendus.

TI-32J Compte rendu des essais

Ce compte rendu expose les résultats des essais et décrit les écarts observés. Il est aussi utilisé afin de valider la conformité du logiciel et d'autoriser son intégration.

TI-33J Dossier d'installation des environnements d'essais FIIS et acceptation

Ce livrable permet de fournir le dossier d'installation de l'environnement des essais fonctionnels intégrés inter-systèmes et d'acceptation.

TI-40P Structure logique des données

Ce livrable décrit la base de données logique. Idéalement, il est généré automatiquement via l'outil de modélisation (PowerAMC).

TI-60J Plan d'implantation

Ce livrable permet de planifier l'implantation d'une livraison.

TI-61J Plan de livraison de maintenance

Ce livrable permet de définir la livraison de maintenance et de la planifier (portée, impacts, approche, etc.).

TI-70P Guide d'opération et d'exploitation

Ce guide fournit l'information nécessaire à l'opération et l'exploitation.

TI-80P Chaîne de traitement différé

Ce livrable décrit les tâches et les étapes des chaînes de traitement en différé. Il fournit l'information requise pour l'exécution de chaque chaîne.

TI-90J Conversion

Le livrable de Conversion définit la stratégie de conversion, c'est-à-dire celle du transfert de l'information des systèmes actuels aux nouveaux systèmes, l'état de l'information du système actuel ainsi que les règles de conversion de l'information qui seront utilisées.

TI-91J Dossier de mise en production

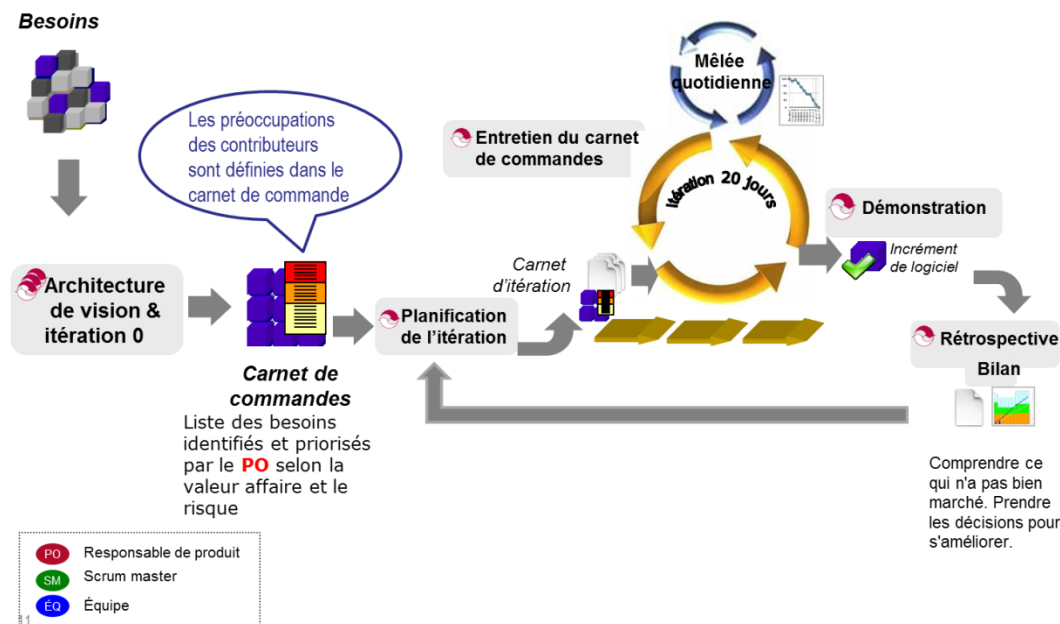
Le dossier de mise en production permet de communiquer la mise en production d'une solution. Il sert de complément à la mise en production automatisée, si nécessaire.

ANNEXE 12 Contexte méthodologique

Les étapes de Scrum visent à :

- donner une visibilité précise et conforme à la réalité sur le déroulement des travaux;
- permettre la prise de décision juste à temps, en vue d'éliminer les points de blocage et corriger les dysfonctionnements;
- réorienter les efforts vers le plus utile.

Le schéma ci-dessous et le texte qui suit décrivent sommairement l'approche de développement agile utilisée pour la réalisation des projets.



Équipe de projet

Une équipe type est constituée de trois à neuf personnes et se compose comme suit :

- un responsable de produit (*Product Owner*);
- un maître Scrum (*Scrum Master*);
- trois à cinq analystes de réalisation / programmeurs.

Architecture de vision et itération de démarrage (Itération 0)

L'itération 0 est réalisée au début du projet et permet à l'équipe de projet de :

- s'approprier la portée du projet prévue dans le cadre de l'Architecture de vision;
- rédiger une version initiale du carnet de commandes;
- rédiger les cas d'utilisation;
- planifier les itérations de réalisation et la livraison du logiciel.

L'architecture de vision est un temps de préparation pour l'équipe de réalisation afin de répondre à plusieurs objectifs. L'architecture de vision est réalisée en deux temps dans le cadre d'un projet. Une première architecture de vision de l'ensemble du projet est d'abord réalisée. La seconde architecture de vision est plus spécifique et vise à identifier la portée de la première livraison.

Les objectifs liés à cette architecture de vision sont les suivants :

- développer une vision commune;
 - aligner la vision avec la direction organisationnelle s'il y a des divergences avec le dossier d'affaires;
 - explorer le carnet de produit initial et s'assurer que le carnet de produit global inclut l'ensemble des exigences à haut niveau (*epic*);
 - élaborer une structure stable du carnet de produit, et ce, même si le niveau de détail sera variable en fonction des risques à couvrir;
 - compléter le carnet de produit de la livraison :
 - en fonction des processus à soutenir, à optimiser et à mettre en action à l'aide de scénarios d'utilisation;
 - prioriser (initialement) le carnet de produit en fonction :
 - de la valeur affaires recherchée;
 - des risques que le projet doit affronter;
 - des essais à anticiper;
- réviser les exigences du projet et de la livraison;
- réaliser des preuves de concepts au besoin

- ébaucher une planification initiale
 - confirmer l'estimation du nombre d'itérations et d'équipes nécessaires pour livrer la vision, et surtout élaborer le plan de livraison
- identifier les stratégies techniques initiales à utiliser
- valider l'investissement
 - fixer le budget du projet
- mettre en place l'environnement de travail
- former l'équipe initiale de réalisation
- identifier et explorer les risques
- se préparer pour la réalisation
 - se préparer pour guider les deux ou trois premières itérations de la réalisation
 - présenter la solution, le carnet de produit et les éléments d'architecture
 - compléter les récits des deux ou trois premières itérations de la réalisation
 - compléter les travaux d'architecture applicables aux récits des deux ou trois premières itérations de la réalisation

Itérations de réalisation

D'une durée de quatre semaines chacune, les itérations de réalisation permettent à l'équipe de projet d'implémenter de façon incrémentale le logiciel. Pendant ce temps, le carnet de commandes est mis à jour en prévision de l'itération suivante.

Itération de livraison

Lorsque les itérations de réalisation sont terminées, une dernière itération est prévue pour stabiliser le produit, réaliser certains items du carnet de commandes non complétés et préparer l'application pour son déploiement.

À cette étape, il se peut que des ressources de l'équipe de projet quittent et soient remplacées, par exemple, par du personnel interne des opérations.

Rétrospective d'itération

À chaque fin d'itération, le maître Scrum produit puis diffuse le bilan d'itération. Plus précisément, ce dernier est produit à la suite de la séance de planification touchant l'itération à venir et permet de communiquer des informations portant sur :

- ce qui a été fait dans l'itération précédente (réalisation et faits marquants);
- l'avancement du carnet de commandes global;
- ce qui doit être fait dans l'itération courante (engagement de l'équipe, implications potentielles de tierces personnes).

Rencontres de synchronisation

Chaque corps de métier se coordonne régulièrement d'un point de vue opérationnel :

- **rencontres de maîtres Scrum (Scrum de scrum)**, pour gérer les risques et les points de blocage interéquipes;
- **rencontres de responsable de produit (PO) (incluant, si requis, les architectes d'affaires et architectes fonctionnels)**, pour affiner les processus, ajuster les priorisations des carnets de commandes et identifier les échanges et les besoins transverses;
- **comité d'intégration interprocessus et des systèmes contributeurs**, pour assurer la cohérence globale et vérifier la progression des cas d'utilisation en cours de réalisation ainsi que pour gérer les interdépendances fonctionnelles liées aux équipes de projet et contributeurs qui s'intégreront dans une même solution.

Définition de « terminé »

La définition de « terminé » est une liste d'exigences transversales qui doivent être atteintes en terme de qualité pour chacun des incréments de logiciels livrés. Elle permet de ne pas oublier les éléments implicites non définis dans les conditions de succès des fonctionnalités développées.

Stratégie générique d'essais

Dans le cadre d'un projet utilisant une méthode de développement agile, les incréments logiciels des itérations doivent être testés sur une base continue. Afin de limiter la dette technique suite à une itération, et conséquemment les périodes de stabilisation, il est important de tester rapidement et de manière exhaustive

le plus de composants développés lors de l'itération. La stratégie d'essais envisagée doit être conçue pour respecter cette règle.

Il est à noter que selon les systèmes touchés et la nature des travaux à réaliser, les méthodologies suivantes sont susceptibles d'être également utilisées :

- pour la majeure partie des travaux réalisés selon la méthode agile, Revenu Québec utilise une version allégée des pratiques et des biens livrables du cadre de base DMR P3. Celui-ci est fondé sur la méthode Centre DMR productivité 3.5, destinée au développement et à l'entretien de systèmes;
- en ce qui concerne le développement de nouvelles fonctions et les mandats d'amélioration et d'entretien des systèmes actuels situés sur les plateformes centrales et départementales (Cobol, SQL design, Unix etc.), la méthodologie DMR-P2 est appliquée. Celle-ci est une adaptation de la méthode Productivité Plus v. 2.0 de DMR.

Gestion de projet

À Revenu Québec, la réalisation de projets s'appuie sur un Cadre de gestion des projets en vigueur, lequel définit l'ensemble des processus, mécanismes et outils de gestion de projet qui doivent être mis en place. La réalisation des travaux et biens livrables confiés au prestataire de services doit s'appuyer sur ce cadre de gestion des projets.

Tout comme la méthodologie, ce cadre est allégé en fonction de la méthode agile. De ce fait, certains indicateurs s'ajoutent aux outils de gestion permettant de suivre l'évolution du projet et de prendre des décisions éclairées.

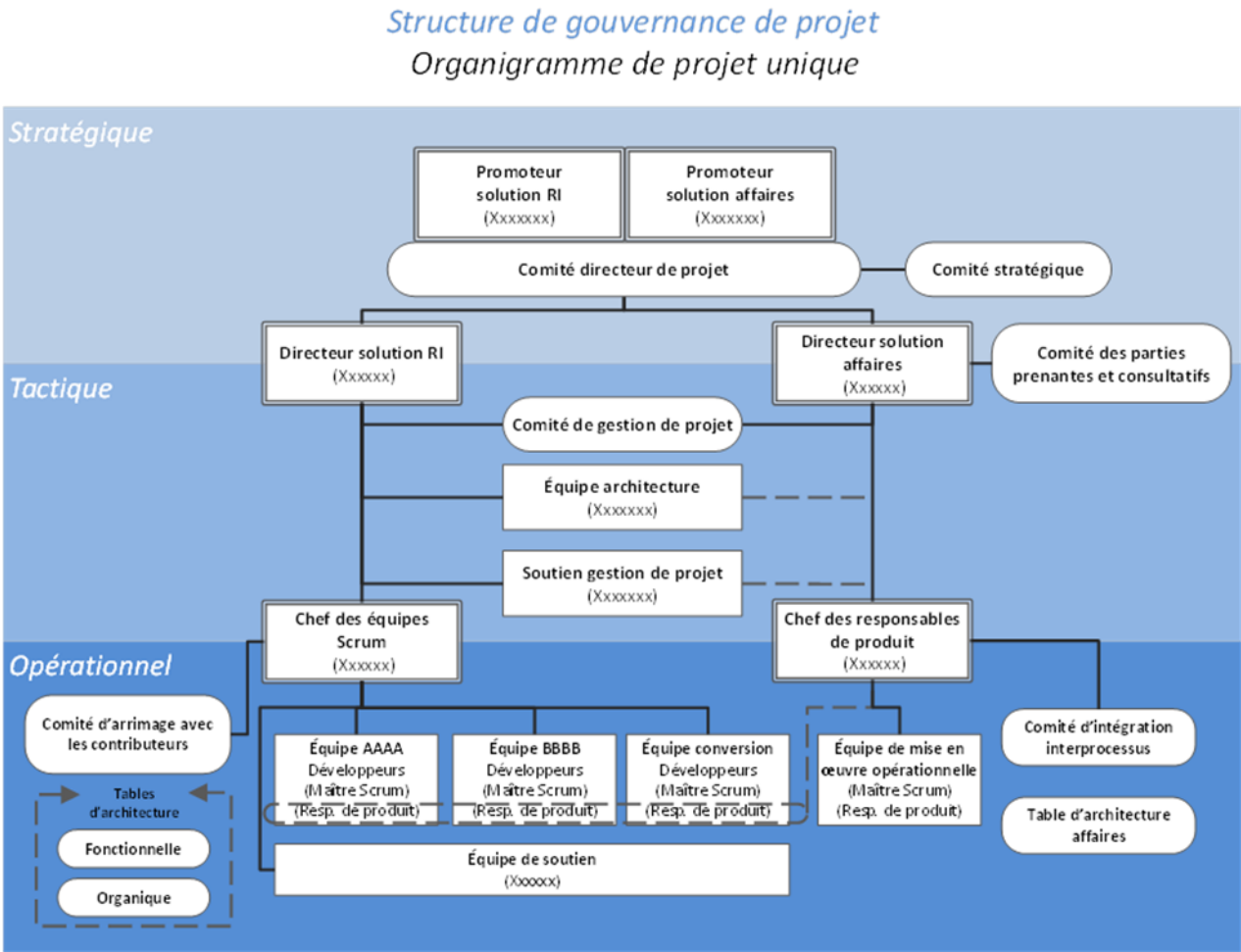
Le prestataire de services retenu doit utiliser ce cadre en vue de soutenir l'équipe de gestion du projet dans l'application de ses modalités.

Gestion de risque

Revenu Québec a défini un cadre de gestion du risque pour tous les dossiers d'affaires et projets en ressources informationnelles de l'organisation.

ANNEXE 13 Structure de gouvernance des projets

La structure de gouvernance générale des projets est représentée par l’organigramme suivant. Celle-ci peut être adaptée au contexte du projet et les spécificités doivent être documentées dans la charte de projet.



ROLES ET RESPONSABILITES

Stratégique

Promoteur Solution RI (Ressources informationnelles)

- Le vice-président de la DGTT. Il peut déléguer sa responsabilité à un membre de son comité de direction
- Copréside, en collaboration avec le *Promoteur Solution Affaires*, le *comité directeur de projet*. À ce titre, les promoteurs détiennent le niveau d'autorité ultime sur les questions de contenu de la solution
- À l'occasion, peut devoir confirmer certaines décisions ou débattre de certaines situations à un niveau supérieur dans l'organisation à un comité stratégique ou à une autre instance, de manière ponctuelle

Promoteur solution affaires

- La personne en charge de la vice-présidence – affaires désignée par le PDG de Revenu Québec pour mettre en œuvre la solution d'affaires. Généralement un membre du CCDO, il peut déléguer sa responsabilité à un membre de son comité de direction
- Copréside, en collaboration avec le promoteur solution RI, le *comité directeur de projet*. À ce titre, les promoteurs détiennent le niveau d'autorité ultime sur les questions de contenu de la solution
- À l'occasion, peut devoir confirmer certaines décisions ou débattre de certaines situations à un niveau supérieur dans l'organisation à un comité stratégique ou à une autre instance, de manière ponctuelle

Comité directeur de projet

- Présidé par les promoteurs solution RI et affaires ou leurs délégués, ce comité est composé des responsables des directions générales les plus décisionnelles sur les bénéfices de la solution, du directeur solution RI, du directeur solution affaires et d'autres intervenants en fonction des besoins du projet
- Approuve globalement les paramètres stratégiques du projet
 - Les échéanciers (jalons importants);
 - Les éléments stratégiques de la solution;
 - Les changements en cours de projet sur les deux éléments précédents.
- Est informé sur une base régulière de l'état du projet
 - Concept de revue de projet mensuelle préparée par le directeur solution RI et le directeur solution affaires;
 - Avec la présence d'autres intervenants sur une base ad hoc lorsqu'appropriée (sujets spécifiques non récurrents).
- Soutient la direction de projet dans la résolution des éléments bloquant l'avancement des travaux, à un niveau stratégique

Comité stratégique

- Présidé par les promoteurs solution RI et affaires ou leurs délégués, ce comité est composé des directions générales impliquées dans le projet et d'autres intervenants en fonction des besoins du projet
- Le comité stratégique a pour rôle d'assurer la gestion stratégique du projet. Il prend des décisions quant aux grandes orientations du projet et soutient les coprésidents du comité directeur de projet dans l'exercice de leur autorité décisionnelle
- Plus précisément :
 - Il s'assure du respect des orientations et des stratégies de Revenu Québec en lien avec le projet;
 - Il approuve les choix proposés par le comité directeur de projet;
 - Il veille à la préservation de l'envergure du projet.

Tactique

Directeur solution RI

- Nommé par le promoteur solution RI, le directeur solution RI se rapporte au comité directeur de projet.
- Responsable de l'ensemble de la solution RI à un niveau plus tactique qu'opérationnel.
- Donne les orientations au chef des équipes Scrum pour la priorisation des histoires TI du carnet de produit.
- S'assure de la réalisation d'une solution RI qui répond au besoin du produit, et ce,
 - En accord avec les orientations de l'architecture d'entreprise, la feuille de route, les règles et normes fonctionnelles, logicielles, données, de sécurité et d'infrastructure technologique;
 - En utilisant ou en faisant évoluer les fondations ou les services communs.
- Coprécide avec le directeur solution affaires le comité de gestion afin d'assurer le bon déroulement du projet (cycle normalement hebdomadaire avec le chef des équipes Scrum et le chef des responsables de produit).
- Soutient le chef des équipes Scrum dans la résolution des éléments bloquant l'avancement des travaux à un niveau tactique et opérationnel. Gère les contrats sous sa responsabilité et supervise la rédaction des appels d'offres TI, si nécessaire.
- Gère le budget, l'échéancier et les risques RI du projet.
- Responsable d'informer le comité directeur de projet de l'état du projet sur une base régulière par le biais du tableau de bord de projet sur une fréquence normalement mensuelle :
 - Matériel de support (revue de projet, tableau de bord de projet et registres) préparé par le directeur solution RI et le directeur solution affaires en collaboration avec le chef des équipes Scrum, le chef des responsables de produit, l'équipe architecture et le soutien gestion de projet;
 - Des fiches de décision RI sont soumises au comité directeur de projet pour toute question nécessitant une décision de sa part.
- Responsable des équipes d'architecture, soutien gestion de projet, de développement, d'intégration et de déploiement.

- S'assure de la rédaction des histoires de la solution TI et de leur priorisation en fonction de la valeur d'affaires.
- Assure le règlement des points en suspens ainsi que la réalisation et le suivi des activités d'intégration avec les contributeurs essentiels au bon fonctionnement de la solution.
- Autorise le déploiement du produit, après avoir obtenu l'assentiment du directeur solution d'affaires.
- Responsable de l'équipe de soutien à la gestion.

Directeur solution affaires

- Nommé par le promoteur solution affaires, le directeur solution affaires se rapporte au comité directeur de projet.
- Responsable de l'ensemble de la solution affaires à un niveau plus tactique qu'opérationnel :
 - Copréside avec le directeur solution RI le comité de gestion de projet afin d'assurer le bon déroulement du projet (cycle normalement hebdomadaire avec le chef des équipes Scrum et le chef des responsables de produit);
 - Soutient le promoteur de la solution affaires dans la compréhension commune des orientations d'affaires et les activités d'approbation, de préparation du déploiement et d'implantation de la solution au point de vue mise en œuvre;
 - Soutient le chef des responsables de produit dans la résolution des éléments bloquant l'avancement des travaux à un niveau tactique et opérationnel. Gère les contrats sous sa responsabilité et supervise la rédaction des appels d'offres volet affaires, si nécessaire.
- Responsable d'informer le comité directeur de projet de l'état du projet sur une base régulière par le biais d'un concept de « Revue de projet » sur une fréquence normalement mensuelle :
 - Matériel de support préparé (revue de projets et les registres) par le directeur solution RI et le directeur solution affaires en collaboration avec le chef des équipes Scrum, le chef des responsables de produit, l'équipe architecture et le soutien gestion de projet;
 - Des fiches de décision affaires sont soumises au comité directeur de projet pour toute question nécessitant une décision de sa part.
- Préside le comité des parties prenantes.
- Assure l'arrimage auprès des directions opérationnelles.
- Responsable de la gestion de la solution affaires en interaction avec le chef des responsables de produit.
- Donne les orientations au chef des responsables de produit pour la priorisation des histoires affaires du carnet de produit.
- S'assure d'une prise en charge optimale de la solution affaires par les responsables de produit et les équipes de réalisation.
- S'assure du respect de la vision d'affaires.
- Participe à la gestion du budget et des échéanciers.
- Gère les risques affaires du projet.
- Intègre l'ensemble des éléments de la solution affaires à la mise en œuvre du projet.
- Assure le lien avec les opérations et les organismes externes.
- Décrit les processus actuels et les processus cibles.
- S'assure de la rédaction des histoires de la solution affaires et de leur priorisation en fonction de la valeur d'affaires.
- Réalise la gestion du changement :
 - Instruction de travail, aide-mémoire;
 - Guide de transaction systémique;
 - Communications;
 - Formation.
- S'assure la résolution des enjeux légaux.
- Autorise le déploiement de la solution.

Comité des parties prenantes

- Présidé par le directeur solution affaires.
- Constitué d'un groupe d'experts provenant de divers domaines (utilisateurs, architectes TI et affaires, expert gestion changement, etc.).
- Assure les échanges à un niveau stratégique entre la direction du projet et les organismes qui sont parties prenantes aux projets:
- Précise les orientations du changement et s'assure d'une bonne compréhension des besoins et des attentes de part et d'autres;

- Convient des modifications aux processus d'affaires;
- Assure l'arrimage harmonieux et à temps des modifications aux processus d'affaires;
- Assume des responsabilités stratégiques et tactiques, telles que les suivantes :
 - Émet des opinions/recommandations sur des enjeux/risques et autres éléments bloquants devant être portés à l'attention du comité directeur de projet;
 - Joue un rôle actif dans l'approbation/révision de certains résultats du projet (éléments de contenu de la solution excluant le volet TI).

Comité de gestion du projet

- Le comité de gestion de projet relève des directeurs solution RI et affaires. Il vise la prise des décisions de nature opérationnelle pour le bon déroulement des activités et des travaux à réaliser par les différents secteurs.
- Plus précisément :
 - Il s'assure du bon déroulement des activités et des travaux à réaliser par les différentes équipes de réalisation;
 - Il valide la planification globale des équipes dans le cadre du projet;
 - Il prend les décisions en tenant compte des éléments de gestion de projet, des besoins, des ressources et de la solution retenue;
 - Il s'assure que le déroulement des travaux s'effectue selon la planification établie, en respectant les carnets de commandes;
 - Il exerce un contrôle rigoureux sur l'échéancier, les efforts, les coûts et la qualité du projet, en validant régulièrement l'évolution de celui-ci en assistant aux démonstrations des équipes et en prenant en compte de l'état d'avancement complété par les équipes;
 - Il s'assure d'escalader au comité directeur de projet, pour prise de décision, les recommandations concernant les problématiques ayant des incidences sur l'envergure et les coûts du projet;
 - Il traite les demandes de changement présentées par les directeurs solution RI et affaires, autorise la réalisation de celles qui n'ont pas d'impact sur les paramètres du projet et décide, pour les autres, de les faire escalader au comité directeur de projet. De plus, il doit assurer le suivi du registre des demandes de changement du projet en :
 - informant le comité directeur de projet des demandes de changement autorisées relevant de son niveau d'autorité sur le projet;
 - recommandant pour prise de décision par le comité directeur de projet les demandes de changement traitées et relevant de celui-ci.
 - Il discute des points en suspens et obstacles et recherche des solutions à ces derniers;
 - Il prend en charge et assure le règlement des problématiques et conflits qui surviennent au cours du projet.
- Le comité de gestion de projet est composé des directeurs solution RI et affaires, du chef des équipes Scrum, du chef des responsables de produit, du représentant du soutien gestion de projet et d'invités au besoin.

Équipe d'architecture

- Équipe constituée d'architectes sur les différents aspects à couvrir dans la conception de la solution à livrer par le projet. L'équipe peut inclure différents profils d'architectes (affaires, organique, intégrateur, TI, etc.) impliqués au projet.
- Équipe dirigée par le directeur solution RI.
- Alignée avec les objectifs du projet et les orientations de l'architecture d'entreprise, cette équipe est responsable des éléments suivants :
 - Réalise l'architecture en mode continu. À cet égard, ses travaux doivent permettre de préparer deux itérations en amont de leur réalisation, et ce, en lien avec le plan de documentation prévu par le projet;
 - Soutient les équipes (développement et autres) lors des itérations;
 - Effectue l'assurance qualité des biens livrables clés du projet;
 - Résout ou participe à la résolution des éléments bloquant l'avancement des travaux;
 - Participe à la gestion des risques.

Soutien gestion de projet

- Prépare les documents exécutifs afin d'informer les différentes instances (reddition de comptes, tableau de bord, etc.).
- Maintient à jour les coûts des projets et en assure leur bonne imputation.
- Suit et analyse les données d'avancement des produits (calendrier de réalisation, indicateurs de performance, etc.).
- Définit, met en œuvre et opère les différents processus de gestion de projet (gestion des risques, gestion des points en suspens et obstacles, demandes de changement, etc.).
- Réalise la reddition de comptes du projet, selon les facettes de la méthodologie de gestion de projet.
- Effectue la gestion centralisée des demandes d'intervention.

Opérationnel

Chef des équipes Scrum (Chargé de projet)

- Nommé par le directeur solution RI, le chef des équipes Scrum se rapporte au directeur solution RI.
- Gère la table de « maître Scrum des maîtres Scrum ».
- Responsable de la solution RI à un niveau plus opérationnel que tactique, en interaction avec les maîtres Scrum (M.S.) et les leaders des diverses équipes sous sa responsabilité :
 - S'informe de l'état du projet sur une base régulière (cycle normalement hebdomadaire avec les responsables d'équipes (les M.S. et autres);
 - En soutien aux responsables d'équipes, assume un rôle de décideur dans la résolution des éléments bloquant l'avancement des travaux;
 - Partage les initiatives au sein des équipes pour que tous en bénéficient;
 - Participe à divers comités afin de fournir les informations requises sur le projet sous sa responsabilité;
 - Produit et présente la reddition de comptes reliée aux activités du projet au regard de l'envergure, les coûts, la qualité des résultats et les échéanciers du projet, les rapports d'étape de réalisation des projets et recommande des améliorations;
 - Assure le respect et l'application de la méthode de développement agile Scrum.
- Coordonne les activités de développement d'auto-organisation et d'autogestion de l'équipe de projet.
- Responsable du comité d'arrimage avec les contributeurs.
- Responsable des équipes de réalisation et de l'équipe conversion.
- Responsable de l'équipe de soutien.
- Responsable de l'équipe de soutien à la gestion.
- Évalue les risques RI sous sa responsabilité et en informe les instances de gouvernance du projet.
- Élabore des plan de projets et des livrables et gère les processus d'attribution des ressources RI, la planification et la progression des livrables, le suivi des essais, la qualité livrée, la documentation, la formation RI et l'exécution dans le respect des délais fixés et des contraintes budgétaires.
- Suit l'évolution des plans, des livrables et des risques du projet.
- Réalise, dans le cadre d'un projet uniquement RI, des analyses d'impacts de coûts et bénéfices et propose des ajustements à la portée du projet et aux solutions.
- Participe à l'identification des enjeux d'exploitation de l'architecture proposée en relation avec les besoins des clients, la réutilisation et la pérennité de la solution.
- Coordonne les différentes parties prenantes du projet et veille à synchroniser les activités de communication nécessaires au bon déroulement du projet.
- Supervise le travail effectué par les parties prenantes et les partenaires tout en s'assurant d'un règlement rapide des anomalies du projet par l'évaluation de la faisabilité et des répercussions des solutions proposées, et ce, dans le respect du budget et de l'échéancier.
- Propose et aide à préciser les objectifs, les enjeux, les orientations et l'envergure des contributions au projet et approuve le plan des contributeurs au projet.
- Assure l'évaluation, l'approbation et la réalisation des demandes de changement.

Chef des responsables de produit

- Nommé par le directeur solution affaires, le chef des responsables de produit se rapporte au directeur solution affaires.
- Gère la table de « responsable de responsables de produit ».
- Est responsable du comité d'intégration interprocessus.
- Est responsable des équipes de mise en œuvre opérationnelle, des essais d'acceptation et des travaux de conversion opérationnelle.

- Responsable de la gestion « opérationnelle » de la solution affaires, en interaction avec les responsables de produit :
 - Assure la cohérence et la priorisation sur les besoins d'affaires, de même que l'arrimage de tous les contributeurs du niveau affaires essentiels au bon déroulement du projet;
 - S'informe de l'état du produit sur une base continue avec les responsables de produit;
 - En soutien aux responsables de produit, assume un rôle de décideur dans la résolution des éléments de contenu en conflit (priorité, synchronisations, interfaces produits, etc.).
- Évalue les risques affaires sous sa responsabilité et en informe les instances de gouvernance du projet.

Comité d'arrimage avec les contributeurs

- Équipe soutenue par le chef des équipes Scrum ayant des capacités de gestion de projet.
- Assure l'arrimage des différentes activités des contributeurs impliqués dans la solution et son déploiement en production.
- Concernant les liens avec les contributeurs au projet :
 - Il résout toute problématique liée au contenu et portée à son attention par l'équipe du contributeur;
 - Il s'assure du maintien de la cohérence des travaux entre les équipes Scrum et les équipes des contributeurs, et ce, dans le respect de l'architecture du projet;
 - Il analyse les répercussions des demandes de changement d'un contributeur et fait des recommandations au directeur solution RI;
 - Il analyse les points en suspens liés au contenu et portés à son attention et recommande des solutions au directeur solution RI;
 - Il assure l'intégration des solutions et l'arrimage avec tous les contributeurs.

Comité d'intégration interprocessus

- Équipe soutenue par le chef des responsables de produit.
- Assure la cohérence de la réalisation des carnets d'itération de chaque équipe par la réalisation des cas d'utilisation, et ce, dans le respect de la vision projet.
- S'assure que chaque carnet de produit est priorisé afin d'assurer la livraison des cas d'utilisation.
- Résout les litiges quant à la composition et aux orientations des carnets de produit des équipes.
- Prend en compte les considérations des équipes de mise en œuvre opérationnelle.
- Suit le plan de livraison et fait des états d'avancement périodiques.
- Certifie la qualité de la solution avant une mise en production.
- Traite tout obstacle inter équipes pouvant nuire à la réalisation d'un cas d'utilisation.
- Traite des éléments d'architecture qui requièrent des orientations ou des décisions de la part du chef des équipes Scrum ou du chef des responsables de produit.

Tables d'architecture

- Les tables d'architecture ont pour objectif de répondre à un besoin d'intégration afin de traiter toute problématique pouvant engendrer un changement dans les orientations d'affaires, fonctionnelles et organiques du projet.
- Préconisent la réalisation en équipe (architecte et analyste) des architectures d'affaires, fonctionnelle et organique, de façon à faciliter l'appropriation, la cohésion et le partage de connaissances entre les architectes (TI et affaires) et les analystes (d'affaires, fonctionnels et organiques).
- Selon son champ d'expertise (affaires, fonctionnelle ou organique) :
 - Établir les principes dans le but de conserver la cohérence lors de l'ajout ou la modification de fonctionnalités à la solution;
 - Veiller au respect des orientations, règles et normes de l'architecture d'entreprise;
 - Résoudre tout obstacle soulevé lié au contenu et qui est porté à son attention;
 - Recenser les problèmes majeurs et discuter des solutions novatrices;
 - Assurer l'intégration des solutions et l'arrimage avec tous les contributeurs incluant les projets horizontaux;
 - Valider les appels de service révisés ainsi que les réponses obtenues de ces derniers;
 - Assurer la responsabilité de la définition de « terminé » et sa mise à jour.

Équipe(s) de développement

- Équipe pluridisciplinaire constituée des personnes suivantes :
 - Un maître Scrum;
 - Un responsable de produit;
 - Lead fonctionnel;
 - Lead organique;
 - Trois à cinq développeurs.
- Prend en charge le développement du carnet de produit.
- Dans le cadre de ses activités, cette équipe est en relation étroite avec les équipes d'intégration et de conversion ainsi que celles de soutien au projet.

Équipe(s) de mise en œuvre opérationnelle

- Équipe soutenue par le chef des responsables de produit.
- Coordonné par le coordonnateur en gestion du changement
- Responsable de l'élaboration de la stratégie de gestion du changement (aspects stratégiques/tactiques) :
 - Détermine les écarts entre les processus actuels et les processus cibles :
 - Revoir l'organisation du travail liée aux nouveaux processus et à la nouvelle solution,
 - Mise à jour des instructions de travail, aide-mémoire,
 - Rédaction de guide de transaction systémique.
 - Élabore et applique le plan de communication :
 - Préparation et diffusion des communications.
 - Élabore et diffuse le plan de formation (approche, envergure, etc.) :
 - Préparation et diffusion du matériel de formation.

Équipe de soutien

- Équipe soutenue par le Chef des équipes Scrum.
- Équipe constituée des contributeurs horizontaux provenant des secteurs responsables de la gestion des infrastructures, de la gestion des bases de données et de la gestion des centres d'expertise en développement.
- Interagit avec les équipes de réalisation, d'architecture, de conversion et déploiement dans les étapes amenant à une mise en production.
- L'envergure/nature du projet va dicter le poids et l'envergure à donner à cette équipe.

ANNEXE 14 Déclaration concernant la reproduction de documents contenus dans une soumission transmise sur support papier

Information sur l'appel d'offres

Titre : Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs

Numéro : 445006497

La présente déclaration doit être complétée dans le cas où certains documents contenus dans une soumission transmise sur support papier ne sont pas des originaux mais des documents qui ont été reproduits. Constitue notamment un document reproduit, la photocopie d'un document dont l'original sur support papier a été signé de façon manuscrite. Constitue également un document reproduit, un document imprimé dont l'original sur support technologique a été signé à l'aide d'un procédé de signature électronique.

Je, soussigné(e), _____
(nom et titre de la personne qui a procédé à la reproduction des documents)

Agissant pour : _____
(nom du soumissionnaire)
en présentant la soumission ci-jointe (ci-après appelée la « soumission ») à la suite de l'appel d'offres lancé par Revenu Québec, atteste que les déclarations ci-après sont vraies et complètes à tous les égards.

Dans le cas où la soumission transmise contient des documents imprimés dont les originaux sur support technologique ont été signés à l'aide d'un procédé de signature électronique:

- format des documents source : PDF___ DOC___ XLS___ JPEG___ Autre (_____)
- imprimante(s) utilisée(s) (marque(s), modèle(s)) : _____
- garantie du procédé quant à la préservation de l'intégrité : par défaut___ autre (colorimétrie, résolution, qualité) _____

Je soussigné(e), déclare que :

- je suis une personne en autorité ou responsable de la conservation des documents transmis dans la présente soumission. J'ai effectué la reproduction de ces documents;
- les documents transmis ont été reproduits dans leur totalité. Ils comportent la même information que les documents sources et leur intégrité est assurée;
- je reconnais que la version reproduite des documents transmis sera considérée comme ayant la même valeur juridique que la version source;
- le matériel et les logiciels utilisés le cas échéant sont au minimum de qualité standard et j'ai utilisé minimalement les options par défaut pour garantir la meilleure qualité des reproductions;
- je m'engage à conserver les originaux ou documents sources pendant une période de trois ans à compter de la date de la transmission de la présente soumission;
- les informations fournies dans la présente déclaration sont exactes.

Et j'ai signé,

Signature

Date

ANNEXE 15 Contrat à signer

CONTRAT DE SERVICES EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

ENTRE

REVENU QUÉBEC

ET

(INSCRIRE LE NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

RELATIF AU PROJET

REHAUSSEMENT DES TECHNOLOGIES ET DES PROCESSUS D'ENCAISSEMENT – VOLET UTILISATEURS

445006497

1. Identification des parties

Les parties au présent contrat sont :

REVENU QUÉBEC, ayant son siège au 3800, rue de Marly, Québec (Québec) G1X 4A5, ici représenté par (nom et titre de fonction), agissant sous l'autorité de l'article 32 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (L.R.Q., c. A-7.003) et du règlement du conseil d'administration;

ci-après appelée « Revenu Québec »

ET

(inscrire le nom de la personne morale), personne morale légalement constituée, ayant son siège social au et son établissement principal au (à compléter ou inscrire « à cette même adresse » si l'adresse est la même), inscrite au registre des entreprises du Québec sous le numéro (inscrire le numéro d'entreprise du Québec), agissant par (nom du représentant), (fonction du représentant), dûment autorisé(e);

2. Définition

Au présent contrat, l'expression « documents d'appel d'offres » renvoie à l'ensemble des documents produits à l'annexe I, incluant le cahier des clauses administratives générales (CCAG).

3. Documents contractuels

Les annexes mentionnées au présent contrat font partie intégrante de ce contrat. Le prestataire de services reconnaît en avoir reçu copie, les avoir lues et consentir à l'ensemble des obligations et des conditions qui y sont énoncées.

En cas de conflit entre les annexes et le présent contrat, ce dernier prévaut.

4. Annexes

- Le présent contrat comprend huit annexes qui se décrivent comme suit :
- Annexe I : Documents d'appel d'offres pour le projet « Rehaussement des technologies et des processus d'encaissement – Volet utilisateurs - 445006497 »
- Annexe II : Représentants des parties
- Annexe III : Engagement de confidentialité
- Annexe IV : Confirmation d'engagement
- Annexe V : Déclaration de fin de tâches
- Annexe VI : Facteurs et grille d'évaluation de rendement
- Annexe VII : Offre de prix et Bordereau de prix (le cas échéant)
- Annexe VIII : Soumission

Entente unique

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties relativement à l'objet décrit à la clause 12. Sans restreindre les dispositions de la clause 6, il a préséance sur toute convention écrite ou verbale antérieure ainsi que sur tout autre écrit ou échange verbal, ceux-ci étant réputés nuls et sans effet.

5. Modification du contrat

Sous réserve des droits consentis à Revenu Québec dans le présent contrat, toute modification au contenu de ce dernier doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.

6. Application de la TPS et de la TVQ

Les services requis et payés par Revenu Québec avec les deniers publics pour son utilisation propre sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et que, conséquemment, ces taxes doivent être facturées et doivent apparaître séparément dans le bordereau de prix.

7. Changement d'adresse

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

8. Représentants des parties

Aux fins de l'application du présent contrat et de toute communication, le représentant de chacune des parties est celui désigné à son égard à l'annexe II.

Une partie peut modifier la désignation qui la concerne en transmettant, à cet effet, un avis à l'autre partie.

9. Avis

Tout avis requis en vertu de l'une ou l'autre des dispositions du présent contrat doit, pour être valide et lier les parties, être donné par écrit et remis en mains propres ou être transmis par poste recommandée, messenger ou huissier à la dernière adresse connue de l'autre partie ou à celle de ses représentants légaux.

Lorsqu'il est transmis par la poste, il est réputé reçu au plus récent :

- du troisième jour suivant sa mise à la poste;
- du jour de sa livraison.

Lorsqu'il est remis en mains propres ou transmis par messenger ou huissier, il est réputé reçu le jour où il est délivré à l'attention de l'autre partie.

10. Lois applicables et tribunaux compétents

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

11. Objet du contrat

Par le présent contrat, Revenu Québec et le prestataire de services conviennent de la réalisation, par ce dernier, des travaux décrits à l'annexe I.

12. Prix

En contrepartie de l'exécution intégrale des obligations résultant du présent contrat, Revenu Québec verse au prestataire de services une rémunération ne pouvant pas dépasser la somme maximale de (inscrire le montant en lettres) dollars (en chiffres \$) à laquelle s'ajoute un montant de (inscrire le montant en lettres) dollars (en chiffres \$) correspondant aux taxes de vente applicables sans autres coûts ou frais que ce soit, selon les modalités suivantes : la rémunération est établie en fonction des prix soumis au bordereau de prix (annexe VII).

13. Intérêts

Revenu Québec paie de l'intérêt au taux en vigueur en vertu du deuxième alinéa de l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, c. A-6.002) sur tout paiement en retard, pourvu qu'une demande spécifique en ce sens lui soit adressée par le prestataire de services et que le montant total d'intérêts soit supérieur à cinq dollars (5 \$), le tout selon les conditions et modalités prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, c. C-65.1, r. 8).

Un paiement est réputé en retard si la période de paiement est supérieure à 30 jours.

14. Vérification

Revenu Québec se réserve le droit de procéder à une vérification de toute demande de paiement, y compris celles déjà acquittées.

Les demandes de paiement découlant de l'exécution du présent contrat peuvent également faire l'objet d'une vérification par le Contrôleur des finances de même que par le Vérificateur général du Québec qui, à cette fin, disposent de tous les pouvoirs prévus à la Loi sur les Commissions d'enquête (RLRQ, c. C-37), dont celui de prendre connaissance et de faire un examen de tous les registres et documents qu'ils jugent utiles à cette vérification.

15. Obligations du prestataire de services

- Le prestataire de services s'engage envers Revenu Québec à :
- a) réaliser les travaux décrits à l'annexe I;
 - b) exécuter ses obligations dans les locaux de Revenu Québec déterminés par ce dernier lorsqu'applicable;
 - c) effectuer un travail de qualité, à la satisfaction de Revenu Québec, respectant les normes, la méthodologie et la technologie utilisées par Revenu Québec;
 - d) collaborer avec toute personne affectée par Revenu Québec à la réalisation de ses objectifs;
 - e) fournir au personnel de Revenu Québec toute l'information nécessaire à la compréhension des travaux à réaliser en vertu du présent contrat ainsi qu'à la mise en application des conclusions en découlant;
 - f) se conformer aux directives de Revenu Québec;

- g) fournir les ressources proposées selon les échéanciers convenus, le cas échéant;
- h) faire rapport périodiquement de l'évolution des travaux selon les méthodes utilisées par Revenu Québec.

16. Déclaration du prestataire de services

Le prestataire de services déclare s'être renseigné sur :

- a) la nature des travaux à accomplir;
- b) les exigences liées au présent contrat;
- c) l'étendue des obligations prévues au présent contrat;
- d) son droit d'inspecter les biens et services concernés dans l'exécution du présent contrat;
- e) la déclaration de Revenu Québec selon laquelle les renseignements contenus dans les documents d'appel d'offres relativement aux conditions et aux quantités ne comportent aucune garantie quant à leur exactitude;
- f) toute information qui lui a été transmise par Revenu Québec dans les documents d'appel d'offres ou en toute autre circonstance.

En conséquence, Revenu Québec ne pourra pas être tenu responsable, en totalité ou en partie, d'une modification sensible des conditions d'exécution des travaux par rapport à celles initialement prévues.

17. Assurance

Le prestataire de services doit être titulaire d'une police d'assurance couvrant la responsabilité découlant des actes qu'il pose en exécution du présent contrat et fournir, sur demande de Revenu Québec, une copie certifiée du certificat d'assurance délivré.

La police d'assurance mentionnée à l'alinéa précédent doit comporter une clause obligeant l'assureur concerné à informer Revenu Québec, avec un préavis d'au moins 30 jours, de toute annulation, suspension, résiliation ou réduction du montant de la couverture.

Le prestataire de services doit, dans les 30 jours qui suivent la date de signature du présent contrat, fournir à Revenu Québec, la police d'assurance ou une déclaration écrite de l'assureur relativement à l'existence d'une police d'assurance offrant la protection exigée au premier alinéa ainsi qu'à son engagement à informer Revenu Québec dans les cas et selon le délai prévus au deuxième alinéa.

18. Changement de personnel

Lorsque le prestataire de services a identifié une ressource stratégique dans sa soumission, en réponse à une exigence des documents d'appel d'offres, il ne peut remplacer une telle ressource qu'avec l'autorisation de Revenu Québec ou de son représentant désigné. Lorsqu'une telle ressource est fournie par un sous-contractant, ce dernier doit également obtenir une telle autorisation.

Lorsqu'une demande de remplacement lui est soumise, Revenu Québec peut :

- refuser le changement, s'il juge que la ressource proposée n'est pas équivalente à celle initialement identifiée, et obliger le prestataire de services à poursuivre avec celle-ci;
- accepter ce remplacement, le prestataire de services devant assumer l'ensemble des coûts liés au transfert de connaissances ainsi que des coûts attribuables à toute prolongation des travaux occasionnée par ce remplacement.

Le prestataire de services peut remplacer à son gré toute autre ressource. Il assume alors tous les coûts inhérents à la période requise pour assurer le transfert de connaissances. Il doit également, préalablement à son entrée en fonction, communiquer à Revenu Québec le nom de la ressource de remplacement ainsi que sa date d'entrée en fonction lorsqu'elle devra avoir accès aux locaux de Revenu Québec.

19. Cession du contrat

Les droits et obligations du prestataire de services stipulés au présent contrat ne peuvent pas être cédés, vendus, transportés

ou autrement aliénés, en tout ou en partie, sans le consentement écrit de Revenu Québec.

Toute cession, vente, transport ou autre aliénation effectuée sans le consentement de Revenu Québec lui est inopposable et peut, au seul choix de ce dernier, entraîner la résiliation du contrat en vertu du paragraphe f) du premier alinéa de la clause 33.

20. Sous-contrat

Aux fins de l'exécution du présent contrat, le sous-contrat est limité à un maximum de deux niveaux, c'est-à-dire que le sous-contractant de premier niveau peut accorder un contrat à un autre sous-contractant (2^e niveau), mais ce dernier ne peut, en aucun cas, accorder un contrat à un autre sous-contractant.

Les obligations du prestataire de services ne sont pas modifiées par la réalisation de travaux en sous-contrat, le prestataire de services demeurant dans tous les cas responsable à l'égard de Revenu Québec de l'exécution complète du présent contrat.

Lorsque la tâche à être exécutée par un sous-contractant nécessite la communication d'un renseignement confidentiel visé à la clause 36, le prestataire de services et tout sous-contractant de ce dernier doivent respectivement se conformer aux exigences prévues aux clauses 43 et 44.

Dans tout autre cas, le prestataire de services ou un sous-contractant de ce dernier doit aviser le représentant de Revenu Québec de l'attribution d'un sous-contrat.

Tout sous-contrat doit être fait par écrit et énoncer les obligations et autres dispositions prévues à la présente clause.

21. Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services est 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.

Sur demande de Revenu Québec, le prestataire de services s'engage à indemniser, à protéger et à prendre faits et cause pour lui contre tout recours ou toute réclamation, demande, poursuite et 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 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.

22. Conflit d'intérêts

Le prestataire de services s'engage à éviter toute situation qui mettrait en conflit son intérêt et celui de Revenu Québec. Si une telle situation se présente, le prestataire de services en informe immédiatement Revenu Québec. Ce dernier peut alors, à sa discrétion :

- prendre acte de la situation;
- donner une directive indiquant au prestataire de services comment remédier au conflit d'intérêts;
- résilier le contrat.

23. Modification des conditions d'exécution

Si, au cours de l'exécution du présent contrat, il se présente des conditions manifestement différentes de celles indiquées à l'annexe I, le prestataire de services en avise Revenu Québec sans délai.

Dans un tel cas, Revenu Québec peut se prévaloir des dispositions prévues à la clause 30.

24. Avis de retard

Le prestataire de services avise sans délai Revenu Québec de toute impossibilité d'exécuter tout ou partie de ses obligations ou d'exécuter celles-ci dans les délais prévus.

25. Obligations et pouvoirs de Revenu Québec

Revenu Québec s'engage envers le prestataire de services à :

- a) le rémunérer conformément au montant et aux modalités indiqués à la clause 13;
- b) lui fournir les informations nécessaires à l'exécution du présent contrat;

- c) prendre les dispositions nécessaires pour le mettre en mesure d'exécuter les obligations prévues au présent contrat.

26. Inexécution des obligations du prestataire de services

En cas d'inexécution totale ou partielle des obligations du prestataire de services pour quelque cause que ce soit, y compris une force majeure, Revenu Québec peut :

- a) requérir les services de toute autre personne pour remédier à cette inexécution, aux frais du prestataire de services;
- b) réduire le tarif ou le prix convenu d'un montant équivalant à la part de ce tarif ou de ce prix qui est raisonnablement attribuable aux services qui ont dû être fournis par cette autre personne;
- c) lorsque ce tarif ou ce prix a antérieurement été acquitté par lui, exiger du prestataire de services qu'il lui rembourse un montant équivalant à la part de ce tarif ou de ce prix qui est raisonnablement attribuable aux services qui ont dû être fournis par cette autre personne.

27. Dommages-intérêts

Revenu Québec a droit, en plus de tout montant réduit ou à rembourser respectivement en vertu des paragraphes b) ou c) de la clause 27, à tous dommages-intérêts en réparation du préjudice que lui cause l'inexécution partielle ou totale de l'une ou l'autre des obligations du prestataire de services stipulées au présent contrat, sauf lorsque cette inexécution résulte du fait de Revenu Québec, du fait d'un préposé de ce dernier ou d'une force majeure sans aucune faute de la part du prestataire de services. Aux fins de l'interprétation de la présente clause, une grève des employés de Revenu Québec, ou un lock-out déclaré par ce dernier sont assimilés à une force majeure.

28. Versement

Le prestataire de services doit verser à Revenu Québec, dans les 30 jours qui suivent la réception d'un avis de Revenu Québec à cet effet, tout montant dû en vertu du paragraphe c) de la clause 27 ainsi qu'en vertu de la clause 28. Un montant d'intérêts calculé selon le taux établi conformément aux dispositions du premier alinéa de l'article 28 de la *Loi sur l'administration fiscale* sera exigible sur tout solde impayé à l'expiration de cette période.

29. Pouvoirs de Revenu Québec relativement à la charge de travail

Lorsque Revenu Québec le juge opportun, il peut en cours d'exécution du présent contrat et après avoir obtenu le consentement du prestataire de services, lui demander, au moyen d'un avis :

- a) qu'il effectue des travaux en sus de ceux prévus au contrat;
- b) qu'il supprime ou modifie une partie des travaux prévus à ce contrat.

Dans ces cas, en s'appuyant pour ce faire sur les éléments du contrat et de ses annexes, les parties déterminent conjointement si les modifications ont augmenté ou diminué le coût des travaux et détermine, le cas échéant, les montants payables au prestataire de services en fonction du montant mentionné à la clause 13.

Une modification apportée par Revenu Québec en vertu du premier alinéa ne peut, en aucun cas, avoir pour effet de changer la nature du contrat.

30. Acceptations des travaux

Revenu Québec peut refuser en totalité ou en partie les travaux qui n'ont pas été exécutés à sa satisfaction sur la base de critères objectifs et démontrables.

Revenu Québec peut faire reprendre ces travaux par le prestataire de services jusqu'à sa complète satisfaction, ce dernier n'ayant alors droit à aucune compensation additionnelle.

31. Pertes du prestataire de services

Revenu Québec n'est pas responsable des pertes que pourrait subir le prestataire de services dans l'exécution du présent contrat.

Le prestataire de services renonce à tous ses droits et recours contre Revenu Québec pour tout dommage, perte ou autre préjudice qu'il pourrait subir dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Les dispositions des premier et deuxième alinéas ne s'appliquent pas à l'égard de tout dommage, perte ou autre préjudice qui découle d'une faute lourde ou d'une négligence grave imputable à Revenu Québec ou à l'un de ses préposés.

Les dispositions des premier et deuxième alinéas n'ont pas pour effet de dégager Revenu Québec de sa responsabilité en cas d'inexécution de ses obligations contractuelles.

32. Résiliation avec motif

Revenu Québec peut résilier le présent contrat pour l'un des motifs suivants :

- a) le prestataire de services lui a communiqué des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- b) 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;
- c) le prestataire de services cesse ses opérations, est l'objet d'un recours en faillite, devient insolvable ou fait volontairement cession de ses biens en faveur de ses créanciers;
- d) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la loi fédérale 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);
- e) des procédures en liquidation ou en dissolution sont intentées contre le prestataire de services;
- f) le prestataire de services procède à une cession en contravention avec la clause 20;
- g) le prestataire de services ou un sous-contractant accorde un sous-contrat en contravention avec la clause 21.
- h) le prestataire de services est en défaut de respecter ses obligations relatives à la protection des renseignements confidentiels.

Lorsqu'il décide de résilier un contrat, Revenu Québec adresse un avis écrit au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. Sauf si le motif est prévu au paragraphe b) du premier alinéa, la résiliation prend effet de plein droit à compter de la date de réception de l'avis par le prestataire de services. Si le motif est prévu aux autres paragraphes, le prestataire de services doit remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi le contrat sera automatiquement résilié à la date d'expiration de ce délai.

Sous réserve de la clause 34, Revenu Québec paie au prestataire de services, en proportion du prix convenu au présent contrat, un montant équivalant à la valeur impayée des services fournis, des travaux réalisés et, le cas échéant, des biens produits qui peuvent être utilisés par Revenu Québec, le tout sans autre compensation ou indemnité, notamment à l'égard de la perte de tout profit escompté.

33. Affectation du montant à payer

Revenu Québec peut affecter tout ou partie du montant à payer en vertu de la clause 33 ou de l'article 2.12 du Cahier des clauses administratives générales (CCAG) à l'encontre de tout montant à verser par le prestataire de services en vertu de la clause 29.

34. Évaluation de rendement

Revenu Québec consigne dans un rapport l'évaluation du prestataire de services lorsque le montant total payé pour un contrat est égal ou supérieur à 100 000\$.

Dans le cadre du présent contrat, le prestataire de services sera, le cas échéant, évalué sur la base des éléments retenus pour chacun des facteurs d'évaluation prévus à l'annexe VI. La grille d'évaluation de rendement, prévue à la même annexe, précise la pondération attribuée à chaque facteur.

35. Renseignement confidentiel

Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) prévoit des obligations relatives à la confidentialité des « renseignements personnels ». Toutefois, compte tenu des obligations législatives et réglementaires applicables aux renseignements détenus par Revenu Québec et de la sensibilité de ceux-ci, le prestataire de services doit se

conformer aux exigences de la présente section, celles-ci ayant préséance, en cas d'incompatibilité, sur celle contenues au CCAG.

Aux fins du présent contrat, les parties reconnaissent qu'un renseignement confidentiel est :

- a) tout renseignement contenu dans un dossier fiscal, au sens de l'article 69 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, c. A-6.002, ci-après citée « LAF »);
- b) tout renseignement obtenu en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (RLRQ c. P-2.2, ci-après citée « LFPPA »);
- c) tout renseignement confidentiel au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, ci-après citée « Loi sur l'accès »);
- d) tout renseignement confidentiel au sens de l'article 295 de la *Loi sur la taxe d'accise* (LRC 1985, c. E-15, ci-après citée la « LTA »);
- e) tout renseignement :
 - relatif aux modalités de traitement, de vérification et de contrôle en usage au sein de Revenu Québec;
 - relatif à toutes données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat;
 - relatif à tout autre renseignement à caractère privilégié qui pourrait être communiqué ou être accessible au prestataire de services ou qui pourrait découler de ses travaux.

Le prestataire de services assure la protection de tout renseignement confidentiel qui lui est communiqué aux fins de l'exécution du contrat ou auquel il pourrait avoir accès à l'occasion de cette exécution. Un tel renseignement demeure la propriété de Revenu Québec et ne peut être utilisé à d'autres fins que pour l'exécution des travaux confiés au prestataire de services.

36. Usages et renseignements à communiquer

Conformément aux dispositions de l'article 69.0.0.17 de la LAF et, selon le cas, de l'article 67.2 de la Loi sur l'accès ou de l'article 295 de la LTA, des renseignements confidentiels visés au deuxième alinéa seront communiqués au prestataire de services pour :

- a) la préparation et la réalisation des cas d'essai unitaires, fonctionnels et d'acceptation;
- b) les activités de réalisation et de soutien aux essais d'acceptation;
- c) le soutien technique à fournir auprès de l'équipe de développement en cours de réalisation et en production;
- d) les essais intégrés et volumétriques des composantes systémiques et technologiques mises en place;
- e) la correction d'anomalies;
- f) le soutien de deuxième niveau aux utilisateurs à l'intérieur des mandats d'entretien et d'évolution des systèmes;
- g) les activités de rodage et de soutien à la production;
- h) la correction des anomalies de production;
- i) les activités de mise en production, de soutien et d'entretien de banques de données;
- j) tous les domaines de données conservées dans les fichiers des banques ministérielles sont potentiellement admissibles, étant donné la nature des privilèges accordés aux administrateurs de banques de données (DBA) pour être en mesure d'accomplir leur travail.

Les renseignements confidentiels visés au premier alinéa sont ceux détenus dans les systèmes de Revenu Québec et plus particulièrement les renseignements fiscaux et nominatifs reliés à la perception de l'impôt des particuliers et des sociétés, la perception de la TPS et des taxes provinciales, la perception des pensions alimentaires, l'administration des programmes sociofiscaux, la perception et redistribution de contributions à différents fonds ou régimes

publics ainsi que ceux recueillis aux fins du Registre des entreprises du Québec.

37. Obligations du prestataire de services

Le prestataire de services est tenu, à l'égard de tout renseignement contenu dans un dossier fiscal qui lui est communiqué, aux obligations prévues à l'article 69.0.0.17 de la LAF, cet article étant reproduit à l'engagement de confidentialité produit à l'annexe III. Plus particulièrement, le prestataire de services doit, en vertu du troisième alinéa de cet article :

- a) prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du renseignement communiqué;
- b) n'utiliser le renseignement que dans l'exécution du contrat;
- c) ne communiquer le renseignement qu'à une personne qui fournit ses services en vertu d'un contrat dans le cadre duquel un tel renseignement peut lui être communiqué ou à un employé de Revenu Québec, pour autant que ce renseignement est nécessaire à l'exercice des fonctions de cette personne;
- d) lorsque le contrat est exécuté dans les locaux de Revenu Québec, ne pas transmettre ce renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le président-directeur général de Revenu Québec ou une personne que ce dernier désigne le lui permet;
- e) lorsqu'une partie ou la totalité du contrat est exécutée à l'extérieur des locaux de Revenu Québec, se conformer aux dispositions de la clause 41 immédiatement après la fin du contrat;
- f) aviser sans délai le président-directeur général de Revenu Québec, ou une personne qu'il désigne, de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité prévues au contrat ou à l'engagement de confidentialité;
- g) permettre au président-directeur général de Revenu Québec ou à une personne qu'il désigne d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité d'un renseignement communiqué.

À l'égard de la confidentialité d'un tel renseignement, le prestataire de services est également assujéti aux articles 69, 71.3.2 et 71.3.3 de la LAF, ces derniers étant reproduits à l'engagement de confidentialité produit à l'annexe III.

Le cas échéant, le prestataire de services est également assujéti aux obligations et aux pénalités prévues aux articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès, aux autres dispositions de la Loi sur l'accès relatives à la confidentialité, à l'article 75 de la LFPPA ainsi qu'à l'article 295 de la LTA, ces articles ou parties pertinentes de ceux-ci étant reproduits à l'engagement de confidentialité produit à l'annexe III.

38. Relations publiques

À moins d'avoir obtenu au préalable l'autorisation du directeur des relations publiques, le prestataire de services, ses sous-traitants et leurs employés ne pourront communiquer avec les représentants des médias relativement à tout sujet ayant un lien direct ou indirect avec le présent contrat ou concernant des informations dont ils auraient pu prendre connaissance à l'occasion de l'exécution de ce dernier.

De même, le prestataire de services, ses sous-traitants et leurs employés ne doivent pas faire d'annonces publiques, diffuser des communiqués de presse ou publier des textes qui contiendraient des informations ayant un lien direct ou indirect avec le présent contrat ou dont ils auraient pu prendre connaissance à l'occasion de l'exécution de ce dernier, sans au préalable avoir obtenu l'autorisation du directeur des relations publiques.

Si un contractant reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai au directeur des relations publiques. Ce dernier évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y a lieu.

39. Engagement de confidentialité

Sauf lorsque le président-directeur général de Revenu Québec ou une personne que ce dernier désigne l'en dispense, le prestataire de services doit, en vertu du troisième aliéna de

l'article 69.0.0.17 de la LAF, transmettre à celui-ci ou à cette personne, au moyen du formulaire alors prescrit et avant la communication d'un renseignement visé au paragraphe a) du premier alinéa de la clause 36 un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué, le formulaire prescrit à la date du présent contrat étant produit à l'annexe III.

40. Remise des renseignements confidentiels

Lorsque l'exécution du présent contrat est terminée, le prestataire de services ne conserve aucun renseignement confidentiel et remet à Revenu Québec ou à une personne que ce dernier désigne tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement.

Le prestataire de services ne peut effectuer le choix prévu au paragraphe 9 du deuxième alinéa de l'article 2.9 du CCAG, la destruction des documents n'étant pas permise par Revenu Québec et la remise des documents étant exigé immédiatement après la fin du contrat, conformément à la présente clause.

41. Communication par inadvertance

Lorsque, par inadvertance ou autrement, le prestataire de services reçoit communication d'un renseignement confidentiel qui n'est pas requis aux fins de l'exécution du contrat ou qu'il a accès à un tel renseignement, il doit assurer la confidentialité de ce renseignement, ne pas l'utiliser à quelque fin que ce soit, faire part de cette communication ou de cet accès au président-directeur général ou à une personne qu'il désigne et lui remettre immédiatement tout document, sous quelque forme que ce soit, contenant un tel renseignement.

42. Autorisation pour sous-contrat

Lorsque le prestataire de services désire confier un sous-contrat qui implique la communication d'un renseignement confidentiel, il doit obtenir l'autorisation du président-directeur général de Revenu Québec ou de toute personne que ce dernier désigne avant de conclure ce sous-contrat. Toute demande d'autorisation effectuée en vertu du présent alinéa est transmise au représentant de Revenu Québec alors désigné en vertu de la clause 9.

Sans limiter le droit du président-directeur général de Revenu Québec ou de toute personne désignée par lui d'imposer toute autre condition additionnelle, une autorisation accordée en vertu de la présente clause n'est effective que si le prestataire de services transmet à Revenu Québec, dans la forme prévue à l'annexe IV, une confirmation d'engagement signée par le sous-contractant.

Tout sous-contrat conclu avec l'autorisation du président-directeur général de Revenu Québec ou d'une personne désignée par lui doit être fait par écrit et énoncer les obligations et autres dispositions prévues aux clauses 38 à 47 et 59.

Le prestataire de services doit notamment exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, aucun document contenant un renseignement confidentiel et à remettre tout document contenant un tel renseignement à Revenu Québec immédiatement après la fin du sous-contrat.

43. Sous-contrat de deuxième niveau

Lorsqu'un sous-contractant désire confier un sous-contrat qui implique la communication d'un renseignement confidentiel, il doit obtenir l'autorisation du président-directeur général de Revenu Québec ou de toute personne que ce dernier désigne avant de conclure ce sous-contrat. Toute demande d'autorisation effectuée en vertu du présent alinéa est transmise au représentant de Revenu Québec alors désigné en vertu de la clause 9.

Sans limiter le droit du président-directeur général de Revenu Québec ou de toute personne désignée par lui d'imposer toute autre condition additionnelle, une autorisation accordée en vertu de la présente clause n'est effective que si le sous-contractant transmet à Revenu Québec, dans la forme prévue à l'annexe IV, une confirmation d'engagement signée par l'autre sous-contractant.

Tout sous-contrat conclu avec l'autorisation du président-directeur général de Revenu Québec ou d'une personne désignée par lui doit être fait par écrit et énoncer les obligations et autres dispositions prévues aux clauses 38 à 47 et 59.

44. Politique de confidentialité

Le prestataire de services et tout sous-contractant doivent démontrer que leurs employés sont tenus de protéger les renseignements confidentiels dans le cadre de l'exécution de leurs fonctions. À cet effet, le prestataire de services fournit à Revenu Québec les politiques mises de l'avant par lui et par tout sous-contractant concernant la confidentialité de l'information.

Au moins une fois par année, le prestataire de services informe les personnes à qui il peut communiquer un renseignement confidentiel des obligations et des restrictions relatives à l'accès et à l'utilisation des renseignements confidentiels.

45. Déclaration de fin de tâches

Lorsqu'une personne a terminé les tâches qui lui ont été confiées dans le cadre du contrat ou d'un sous-contrat, le prestataire de services obtient de cette personne une déclaration, dont un modèle est produit à l'annexe V, portant sur la remise de tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un renseignement confidentiel.

La déclaration mentionnée au premier alinéa doit être transmise sans délai par le prestataire de services au président-directeur général de Revenu Québec ou à une personne que ce dernier désigne.

Malgré toute disposition contraire, Revenu Québec peut retenir en tout temps, sur les sommes à verser au prestataire de services, un montant de cinq cent dollars (500 \$) relativement à chaque déclaration visée au premier alinéa qui ne lui a pas été transmise par ce dernier. Lorsque, six mois après la fin des travaux, le prestataire de services n'a pas transmis à Revenu Québec une déclaration de fin de tâches visée par une retenue, ce dernier en conserve le montant.

Revenu Québec peut exercer tout autre recours pour obtenir une déclaration manquante, même si une retenue a été effectuée à l'égard de celle-ci.

46. Respect des obligations de confidentialité

Revenu Québec se réserve le droit de vérifier de temps à autre si les obligations relatives à la confidentialité sont respectées par le prestataire de services ou par tout sous-contractant de ce dernier et de prendre les mesures appropriées à cette fin.

Aux fins de l'application du premier alinéa ainsi que du paragraphe g) du premier alinéa de la clause 38, le prestataire de services s'engage à collaborer avec le président-directeur général de Revenu Québec ou avec une personne qu'il désigne à toute vérification ou enquête.

47. Enregistrement des communications

Revenu Québec peut enregistrer, à des fins de vérification et de contrôle, toute communication d'un renseignement confidentiel effectuée au prestataire de services ou à un sous-contractant dans le cadre du contrat ou d'un sous-contrat.

48. Droit de propriété et droits d'auteur

Aux fins de la présente section, on entend par :

- 1. « travaux du prestataire de services » : tous les travaux réalisés par le prestataire de services et découlant du présent contrat, y compris les accessoires. Ces travaux sont notamment décrits à l'annexe I et, le cas échéant, à la soumission du prestataire de services, lesquels font partie intégrante du présent contrat;
- 2. « matériel antérieur du prestataire de services » : tous les travaux, y compris les accessoires, existant antérieurement à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux travaux du prestataire de services et pour lesquels il est titulaire des droits d'auteur;
- 3. « biens livrables » : biens constitués des travaux visés au paragraphe 1 et, le cas échéant, du matériel visé au paragraphe 2.

49. Propriété matérielle

Les biens livrables deviendront, au fur et à mesure de leur remise à Revenu Québec, sa propriété entière et exclusive et il pourra en disposer à son gré, sous réserve des dispositions relatives aux droits d'auteur indiquées ci-après.

50. Cession des droits d’auteur à Revenu Québec (Travaux du prestataire de services)

Le prestataire de services cède à Revenu Québec, qui accepte, tous les droits d’auteur sur les « travaux du prestataire de services ».

Cette cession 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 Revenu Québec.

Le prestataire de services s’engage à obtenir, en faveur de Revenu Québec, 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, ch. C-42).

51. Licence de droits d’auteur en faveur de Revenu Québec (Matériel antérieur du prestataire de services)

Le prestataire de services accorde à Revenu Québec, qui accepte, une licence irrévocable, non exclusive et non transférable, qui lui permettra de reproduire, modifier et utiliser le « matériel antérieur du prestataire de services » pour toutes fins reliées à une mission de Revenu Québec. Cette licence permet notamment de faire évoluer ce matériel antérieur.

Il est entendu que cette licence permet l’octroi de sous-licences à des tiers permettant à ces derniers de modifier, d’utiliser et de faire évoluer le « matériel antérieur du prestataire de services » et ce, pour toutes fins reliées à une mission de Revenu Québec.

Cette licence est accordée sans limites territoriales et sans limites de temps.

Le prestataire de services s’engage à obtenir, en faveur de Revenu Québec, de toute personne qui a participé à la réalisation du « matériel antérieur du prestataire de services » une renonciation à son droit moral à l’intégrité de ce matériel antérieur, conformément à l’article 14.1 (2) de la *Loi sur le droit d’auteur* (L.R.C. (1985), ch. C-42).

52. Considération

Toute considération pour la cession de droits d’auteur consentie en vertu de la clause 51 et pour la licence de droit d’auteur consentie en vertu de la clause 52 est incluse dans le montant soumis par le prestataire de services dans son offre de prix.

53. Garanties et représentations du prestataire de services

Le prestataire de services garantit à Revenu Québec qu’il a respecté la *Loi sur le droit d’auteur* (L.R.C. (1985), ch. C-42), qu’il ne contrefait aucun brevet et qu’il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, de consentir la cession de droits d’auteur prévue à la clause 51 et la licence de droits d’auteur prévue à la clause 52 et il se porte garant envers Revenu Québec contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et autre procédure pris par toute personne relativement à l’objet de ces garanties.

Le prestataire de services s’engage à prendre fait et cause, indemniser et libérer Revenu Québec advenant tout recours, réclamation, demande, poursuite et autre procédure pris par toute personne relativement à l’objet de ces garanties.

54. Protection de produits informatiques

Revenu Québec peut requérir du prestataire de services, de tout sous-contractant de ce dernier et de tout employé de l’un ou de l’autre la signature d’un engagement relativement au respect des droits attachés à un produit informatique dont Revenu Québec fait usage en vertu d’un contrat conclu avec un tiers, lorsque le prestataire de services, ce sous-contractant ou cet employé peut avoir accès à ce produit.

55. Entrée en vigueur et fin du contrat

Le présent contrat prend effet à la date de la dernière signature et prend fin à l’arrivée de l’un des événements suivants :

- Trois ans après la date de signature du présent contrat;
- lorsque la somme maximale prévue à la clause 13 est atteinte.

56. Maintien de certaines dispositions

Les obligations relatives à la protection des renseignements confidentiels prévues aux clauses 36 à 42 et 47 ainsi qu’à tout

engagement de confidentialité s’appliquent sans limite de temps, malgré la fin du présent contrat, sa résiliation ou son annulation pour quelque cause que ce soit.

Dans les mêmes circonstances, les dispositions de la section relative à la propriété et à la protection des droits d’auteur s’appliquent également sans limite de temps.

57. Autorisation de contracter

Le prestataire de services devant détenir une autorisation de contracter accordée par l’Autorité des marchés publics doit la maintenir pendant toute la durée du contrat.

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

Toute entreprise qui souhaite être partie à un sous-contrat, rattaché directement ou indirectement au contrat visé par le présent appel d’offres, dont le montant est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement au regard de l’obligation de détenir une autorisation de contracter doit également être autorisée à contracter par l’Autorité des marchés publics.

58. Signatures des parties

En foi de quoi, les parties signent, à Québec, le présent contrat, en deux exemplaires.

Le « prestataire de services » par (à compléter)

Date

« Revenu Québec » par (à compléter)

Dûment autorisé en vertu du règlement du Conseil d’administration

Date

ANNEXE I

DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES POUR LE PROJET

« REHAUSSEMENT DES TECHNOLOGIES ET DES PROCESSUS D'ENCAISSEMENT – VOLET
UTILISATEURS - 445006497 »

ANNEXE II

REPRÉSENTANTS DES PARTIES

REPRÉSENTANT DE REVENU QUÉBEC

Nom :

Direction :

Adresse :

Téléphone :

Adresse courriel :

REPRÉSENTANT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Nom :

Fonction :

Adresse :

Téléphone :

Adresse courriel :

ANNEXE III

ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE (MRQ-69.0.0.17)

Engagement à la confidentialité

(Personnel externe de Revenu Québec – Protection des renseignements confidentiels provenant de dossiers fiscaux)

Le présent engagement de confidentialité concerne la protection des renseignements confidentiels qui pourront m’être communiqués ou auxquels je pourrais avoir accès dans le cadre de l’exécution des travaux prévus au contrat intitulé _____

intervenu le _____ entre Revenu Québec et _____

(ci-après cité le « prestataire de services »)

relativement aux travaux suivants : _____

Moi, _____, je déclare avoir pris connaissance des articles 69, 69.0.0.17, _____ (en majuscules)

71.3.2 et 71.3.3 de la Loi sur l’administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002, ci-après citée « LAF »), des articles 67 et 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2, ci-après citée « LFPPA »), des articles 53, 54 et 67.2 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 citée « Loi sur l’accès ») et de parties de l’article 295 de la Loi sur la taxe d’accise (L.R.C. (1985), ch. E-15, ci-après citée « LTA »), dont les textes sont reproduits à la suite du présent engagement et je m’engage à respecter les dispositions prévues à ces articles ainsi que toute autre disposition prévue à la Loi sur l’accès et relative à la confidentialité.

Je m’engage également à assurer la protection de tout renseignement confidentiel qui pourrait m’être communiqué aux fins de l’exécution du contrat mentionné au premier alinéa du présent engagement et, notamment :

- à prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du renseignement communiqué;
- à ne l'utiliser que pour l'exécution du contrat;
- à ne le communiquer qu'à une personne qui fournit ses services en vertu d'un contrat dans le cadre duquel un tel renseignement peut lui être communiqué ou à un employé de Revenu Québec, pour autant que ce renseignement est nécessaire à l'exercice des fonctions de cette personne;
- dès la fin de l'exécution de mes tâches dans le cadre du contrat, à ne conserver aucun renseignement confidentiel, à remettre tout document en ma possession, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement confidentiel au prestataire de services, au président-directeur général de Revenu Québec ou à une personne que ce dernier désigne, à signer une déclaration de fin de tâches attestant que je ne possède aucun renseignement confidentiel et à remettre cette déclaration au prestataire de services, au président-directeur général de Revenu Québec ou à une personne que ce dernier désigne;
- si, par inadvertance ou autrement, je reçois la communication d'un renseignement confidentiel qui n'est pas nécessaire à l'exécution de mes tâches ou si j'ai accès à un tel renseignement, à en assurer la confidentialité, à ne pas l'utiliser à quelque fin que ce soit, à faire part de cette communication ou de cet accès au président-directeur général de Revenu Québec, ou à une personne qu'il désigne, et à lui remettre immédiatement tout document en ma possession, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement;
- à aviser sans délai le président-directeur général de Revenu Québec, ou une personne que ce dernier désigne, de toute violation ou tentative de violation de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité prévues au présent engagement, à la LAF, à la LFPPA, à la Loi sur l'accès ou à la LTA;
- à collaborer avec le président-directeur général de Revenu Québec, ou avec une personne que ce dernier désigne, à toute vérification ou enquête concernant le respect de la confidentialité de renseignements qui m'ont été communiqués ou dont moi ou une autre personne avons pris connaissance.

RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Aux fins du présent engagement, un renseignement confidentiel est :

- un renseignement tel que défini à l'article 69 de la LAF, à l'article 75 de la LFPPA ou à l'article 295 de la LTA, ainsi que tout renseignement confidentiel au sens de la Loi sur l'accès;
- un renseignement relatif soit aux modalités de traitement, de vérification et de contrôle en usage au sein de Revenu Québec, soit aux données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat, soit à tout autre renseignement à caractère privilégié qui pourrait m’être communiqué, m’être accessible ou découler de mes travaux.

STATUT DU DÉCLARANT

Numéro du contrat : _____

☐ Employé du prestataire de services ☐ Employé d’un sous-contractant ☐ Sous-contractant

SIGNATURE DU DÉCLARANT

SIGNATURE DU TÉMOIN

Fait à _____
ce _____ jour du mois de _____ de l’année _____.

Nom du témoin (en majuscules)

Signature du témoin

Loi sur l’administration fiscale

« 69. Le dossier fiscal d'une personne est confidentiel et tout renseignement qu'il contient ne peut être utilisé ou communiqué à moins que cette personne n'y consente ou que cette utilisation ou communication ne soit effectuée conformément à la présente loi.

Le dossier fiscal d'une personne est constitué des renseignements que le ministre détient à son sujet pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale.

Ne font pas partie du dossier fiscal une procédure judiciaire prise pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale, de même que la décision qui en découle.

Ne constitue pas un dossier fiscal un dossier constitué pour l'administration, la direction ou la gestion de l'Agence ou à l'égard d'une infraction visée à l'un des articles 71.3.1 à 71.3.3. »

1.1.1.1.3

69.0.0.17. Lorsque, pour une fin prévue à l'article 69.0.0.7, est confié à une personne un contrat qui implique la communication d'un renseignement contenu dans un dossier fiscal, ce renseignement peut être communiqué, sans le consentement de la personne concernée, à cette personne si ce renseignement est nécessaire à l'exécution du contrat.

Une personne à qui un contrat est confié conformément au premier alinéa ou une autre personne visée au présent alinéa peut, si elle obtient au préalable l'autorisation du président-directeur général ou d'une personne que ce dernier désigne, confier à une autre personne un contrat qui implique la communication d'un renseignement contenu dans un dossier fiscal et obtenu conformément au premier alinéa et elle peut communiquer ce renseignement à cette autre personne si ce renseignement est nécessaire à l'exécution du contrat.

Une personne qui exécute un contrat visé au présent article et dans le cadre duquel un renseignement contenu dans un dossier fiscal est communiqué est tenue aux obligations suivantes:

- a) prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du renseignement communiqué;
- b) sauf lorsque le président-directeur général ou une personne que ce dernier désigne l'en dispense, transmettre à celui-ci ou à cette personne, au moyen du formulaire prescrit et avant la communication du renseignement, un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué;
- c) n'utiliser le renseignement que dans l'exécution du contrat;
- d) ne communiquer le renseignement qu'à une personne qui fournit ses services dans le cadre d'un contrat visé au présent alinéa ou à un employé de l'Agence, pour autant que ce renseignement est nécessaire à l'exercice des fonctions de cette personne;
- e) lorsque le contrat est exécuté dans les locaux de l'Agence, ne transmettre aucun renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le président-directeur général ou une personne que ce dernier désigne le lui permet, et ne pas conserver un tel document après la fin du contrat;
- f) lorsqu'une partie ou la totalité du contrat est exécutée à l'extérieur des locaux de l'Agence, remettre au président-directeur général ou à une personne qu'il désigne, immédiatement après la fin du contrat, tout document contenant un tel renseignement;
- g) aviser sans délai le président-directeur général, ou une personne qu'il désigne, de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité prévues à la présente section, à l'engagement de confidentialité ou au contrat;
- h) permettre au président-directeur général ou à une personne qu'il désigne d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité du renseignement communiqué.

Sauf lorsque le contrat est confié à un membre d'un ordre professionnel visé à l'annexe I du Code des professions (chapitre C-26) et tenu au secret professionnel, le contrat doit être fait par écrit et énoncer les obligations prévues au troisième alinéa.

« 71.3.2. Toute personne qui communique ou utilise un renseignement contenu dans un dossier fiscal ou provenant d'un tel dossier, sans se conformer aux dispositions de la présente section, ou qui contrevient à une disposition de la présente section, autre qu'une contravention prévue à l'article 71.3.1, commet une infraction et est passible d'une amende d'au moins 1 000 \$ et d'au plus 10 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende d'au moins 10 000 \$ et d'au plus 20 000 \$. »

1.1.1.1.4

« 71.3.3. Lorsqu'une personne commet une infraction prévue par la présente section, l'administrateur, le dirigeant ou le représentant de cette personne qui a prescrit ou autorisé l'accomplissement de l'infraction, ou qui y a consenti, acquiescé ou participé, est partie à l'infraction et est passible de la peine prévue pour l'infraction, que la personne qui a commis l'infraction ait ou non été poursuivie ou déclarée coupable. »

Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires

« 67. Commet une infraction et est passible d'une amende d'au moins 800 \$ et d'au plus 10 000 \$ quiconque:

(...)

3° contrevient à l'un des articles 57, 57.1 et 75. »

« 75. Tout renseignement obtenu en vertu de la présente loi est confidentiel.

Nul ne peut faire usage d'un tel renseignement à une fin non prévue par la loi, communiquer ou permettre que soit communiqué un tel renseignement à une personne qui n'y a pas légalement droit ou permettre à cette personne de prendre connaissance d'un document contenant un tel renseignement ou d'y avoir accès. »

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

« 53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion. »

« 54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier. »

67.2. Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou à tout organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par l'organisme public à cette personne ou à cet organisme.

Dans ce cas, l'organisme public doit:

- 1° confier le mandat ou le contrat par écrit;
- 2° indiquer, dans le mandat ou le contrat, les dispositions de la présente loi qui s'appliquent au renseignement communiqué au mandataire ou à l'exécutant du contrat ainsi que les mesures qu'il doit prendre pour en assurer le caractère confidentiel, pour que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice de son mandat ou l'exécution de son contrat et pour qu'il ne le conserve pas après son expiration. En outre, l'organisme public doit, avant la communication, obtenir un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué, à moins que le responsable de la protection des renseignements personnels estime que cela n'est pas nécessaire. Une personne ou un organisme qui exerce un mandat ou qui exécute un contrat de service visé au premier alinéa doit aviser sans délai le responsable de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué et doit également permettre au responsable d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.

Le deuxième alinéa ne s'applique pas lorsque le mandataire ou l'exécutant du contrat est un membre d'un ordre professionnel. De même, le paragraphe 2° du deuxième alinéa ne s'applique pas lorsque le mandataire ou l'exécutant du contrat est un autre organisme public.

Loi sur la taxe d'accise

« 295. (1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article.

(...)

« fonctionnaire » Personne qui est ou a été employée par Sa Majesté du chef du Canada ou d'une province, qui occupe ou a occupé une fonction de responsabilité à son service ou qui est ou a été engagée par elle ou en son nom.

(...)

« renseignement confidentiel » Renseignement de toute nature et sous toute forme concernant une ou plusieurs personnes et qui, selon le cas :

- a) est obtenu par le ministre ou en son nom pour l'application de la présente partie;
- b) est tiré d'un renseignement visé à l'alinéa a).

N'est pas un renseignement confidentiel le renseignement qui ne révèle pas, même indirectement, l'identité de la personne en cause.

(...)

« représentant » Est représentant d'une entité gouvernementale toute personne qui est employée par l'entité, qui occupe une fonction de responsabilité à son service ou qui est engagée par elle ou en son nom, y compris, pour l'application des paragraphes (2), (3), (6) et (7), toute personne qui a déjà été ainsi employée, a déjà occupé une telle fonction ou a déjà été ainsi engagée.»

(2) Sauf autorisation prévue au présent article, il est interdit à un fonctionnaire ou autre représentant d'une entité gouvernementale :

- a) de fournir sciemment à quiconque un renseignement confidentiel ou d'en permettre sciemment la fourniture;
- b) de permettre sciemment à quiconque d'avoir accès à un renseignement confidentiel;
- c) d'utiliser sciemment un renseignement confidentiel en dehors du cadre de l'application ou de l'exécution de la présente partie.

ANNEXE IV

CONFIRMATION D'ENGAGEMENT

Confirmation d'engagement

La présente confirmation d'engagement concerne la communication de renseignements confidentiels pour l'exécution d'un contrat de sous-traitance entre _____ (ci-après le « prestataire de services ») et _____ (ci-après le sous-traitant) dans le cadre du contrat intitulé « _____ » intervenu le _____ entre Revenu Québec et _____.

La communication des renseignements confidentiels est nécessaire pour l'exécution des travaux suivants :

Le sous-traitant, ci-après représenté par _____, déclare avoir pris connaissance des articles 69, 69.0.0.17, 71.3.2 et 71.3.3 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002, ci-après citée « LAF »), des articles 67 et 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2, ci-après citée « LFPPA »), des articles 53 et 54 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 citée « Loi sur l'accès ») et de parties de l'article 295 de la Loi sur la taxe d'accise (L.R.C. (1985), ch. E-15, ci-après citée la « LTA »), dont les textes sont donnés à la suite de la présente confirmation d'engagement.

Je confirme l'engagement du sous-traitant à respecter les dispositions prévues à ces articles ainsi que toute autre disposition prévue à la Loi sur l'accès et relative à la confidentialité. Je confirme également l'engagement du sous-traitant à assurer la protection de tout renseignement confidentiel qui pourrait lui être communiqué aux fins de l'exécution du contrat et, notamment :

- à prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du renseignement communiqué;
- à ne l'utiliser que pour l'exécution du contrat;
- à ne le communiquer qu'à une personne qui fournit ses services en vertu d'un contrat dans le cadre duquel un tel renseignement peut lui être communiqué ou à un employé de Revenu Québec, pour autant que ce renseignement est nécessaire à l'exercice des fonctions de cette personne;
- à ne conserver aucun renseignement confidentiel à la fin de l'exécution du sous-contrat et à remettre alors tout document en sa possession, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement au prestataire de services au président-directeur général de Revenu Québec ou à une personne que ce dernier désigne;
- s'il reçoit, par inadvertance ou autrement, la communication d'un renseignement confidentiel qui n'est pas nécessaire aux fins de l'exécution du sous-contrat ou qu'il a accès à un tel renseignement, il doit assurer la confidentialité de ce renseignement, ne pas l'utiliser à quelque fin que ce soit, faire part de cette communication ou de cet accès au président-directeur général de Revenu Québec ou à une personne qu'il désigne et lui remettre immédiatement tout document, sous quelque forme que ce soit, contenant un tel renseignement;
- à aviser sans délai le président-directeur général de Revenu Québec, ou une personne que ce dernier désigne, de toute violation ou tentative de violation de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité prévues à la présente confirmation d'engagement, à la LAF, à la LFPPA, à la Loi sur l'accès ou à la LTA;
- à permettre au président-directeur général de Revenu Québec, ou une personne que ce dernier désigne, d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité d'un renseignement communiqué;
- à collaborer avec le président-directeur général de Revenu Québec ou avec une personne qu'il désigne à toute vérification ou enquête.

Renseignement confidentiel

À la présente confirmation, un renseignement confidentiel est :

- un renseignement tel que défini à l'article 69 de la LAF, à l'article 75 de la LFPPA ou à l'article 295 de la LTA, ainsi que tout renseignement confidentiel au sens de la Loi sur l'accès;
- un renseignement relatif soit aux modalités de traitement, de vérification et de contrôle en usage au sein de Revenu Québec, soit aux données, aux analyses ou aux résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat, soit à tout autre renseignement à caractère privilégié qui pourrait lui être communiqué, lui être accessible ou découler de ses travaux.

Numéro du contrat à Revenu Québec : _____

Signature du représentant _____

Signature du témoin Fait à _____

ce _____ Jour du mois de _____ de l'année _____

Nom du témoin (en majuscules)

Signature du témoin

Loi sur l’administration fiscale

« 69. Le dossier fiscal d'une personne est confidentiel et tout renseignement qu'il contient ne peut être utilisé ou communiqué à moins que cette personne n'y consente ou que cette utilisation ou communication ne soit effectuée conformément à la présente loi.

Le dossier fiscal d'une personne est constitué des renseignements que le ministre détient à son sujet pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale.

Ne font pas partie du dossier fiscal une procédure judiciaire prise pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale, de même que la décision qui en découle.

Ne constitue pas un dossier fiscal un dossier constitué pour l'administration, la direction ou la gestion de l'Agence ou à l'égard d'une infraction visée à l'un des articles 71.3.1 à 71.3.3. »

« 69.0.0.17. Lorsque, pour une fin prévue à l'article 69.0.0.7, est confié à une personne un contrat qui implique la communication d'un renseignement contenu dans un dossier fiscal, ce renseignement peut être communiqué, sans le consentement de la personne concernée, à cette personne si ce renseignement est nécessaire à l'exécution du contrat.

Une personne à qui un contrat est confié conformément au premier alinéa ou une autre personne visée au présent alinéa peut, si elle obtient au préalable l'autorisation du président-directeur général ou d'une personne que ce dernier désigne, confier à une autre personne un contrat qui implique la communication d'un renseignement contenu dans un dossier fiscal et obtenu conformément au premier alinéa et elle peut communiquer ce renseignement à cette autre personne si ce renseignement est nécessaire à l'exécution du contrat.

Une personne qui exécute un contrat visé au présent article et dans le cadre duquel un renseignement contenu dans un dossier fiscal est communiqué est tenue aux obligations suivantes:

- a) prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du renseignement communiqué;
- b) sauf lorsque le président-directeur général ou une personne que ce dernier désigne l'en dispense, transmettre à celui-ci ou à cette personne, au moyen du formulaire prescrit et avant la communication du renseignement, un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué;
- c) n'utiliser le renseignement que dans l'exécution du contrat;
- d) ne communiquer le renseignement qu'à une personne qui fournit ses services dans le cadre d'un contrat visé au présent alinéa ou à un employé de l'Agence, pour autant que ce renseignement est nécessaire à l'exercice des fonctions de cette personne;
- e) lorsque le contrat est exécuté dans les locaux de l'Agence, ne transmettre aucun renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le président-directeur général ou une personne que ce dernier désigne le lui permet, et ne pas conserver un tel document après la fin du contrat;
- f) lorsqu'une partie ou la totalité du contrat est exécutée à l'extérieur des locaux de l'Agence, remettre au président-directeur général ou à une personne qu'il désigne, immédiatement après la fin du contrat, tout document contenant un tel renseignement;
- g) aviser sans délai le président-directeur général, ou une personne qu'il désigne, de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité prévues à la présente section, à l'engagement de confidentialité ou au contrat;
- h) permettre au président-directeur général ou à une personne qu'il désigne d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité du renseignement communiqué.

Sauf lorsque le contrat est confié à un membre d'un ordre professionnel visé à l'annexe I du Code des professions (chapitre C-26) et tenu au secret professionnel, le contrat doit être fait par écrit et énoncer les obligations prévues au troisième alinéa. »

« 71.3.2. Toute personne qui communique ou utilise un renseignement contenu dans un dossier fiscal ou provenant d'un tel dossier, sans se conformer aux dispositions de la présente section, ou qui contrevient à une disposition de la présente section, autre qu'une contravention prévue à l'article 71.3.1, commet une infraction et est passible d'une amende d'au moins 1 000 \$ et d'au plus 10 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende d'au moins 10 000 \$ et d'au plus 20 000 \$. »

« 71.3.3. Lorsqu'une personne commet une infraction prévue par la présente section, l'administrateur, le dirigeant ou le représentant de cette personne qui a prescrit ou autorisé l'accomplissement de l'infraction, ou qui y a consenti, acquiescé ou participé, est partie à l'infraction et est passible de la peine prévue pour l'infraction, que la personne qui a commis l'infraction ait ou non été poursuivie ou déclarée coupable. »

Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires

« 67. Commet une infraction et est passible d'une amende d'au moins 800 \$ et d'au plus 10 000 \$ quiconque:

(...)

3° contrevient à l'un des articles 57, 57.1 et 75. »

« 75. Tout renseignement obtenu en vertu de la présente loi est confidentiel.

Nul ne peut faire usage d'un tel renseignement à une fin non prévue par la loi, communiquer ou permettre que soit communiqué un tel renseignement à une personne qui n'y a pas légalement droit ou permettre à cette personne de prendre connaissance d'un document contenant un tel renseignement ou d'y avoir accès. »

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

« 53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion. »

« 54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier. »

Loi sur la taxe d'accise

« 295. (1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article.

(...)

« fonctionnaire » Personne qui est ou a été employée par Sa Majesté du chef du Canada ou d'une province, qui occupe ou a occupé une fonction de responsabilité à son service ou qui est ou a été engagée par elle ou en son nom.

(...)

« renseignement confidentiel » Renseignement de toute nature et sous toute forme concernant une ou plusieurs personnes et qui, selon le cas :

- a) est obtenu par le ministre ou en son nom pour l'application de la présente partie;
- b) est tiré d'un renseignement visé à l'alinéa a).

N'est pas un renseignement confidentiel le renseignement qui ne révèle pas, même indirectement, l'identité de la personne en cause.

(...)

« représentant » Est représentant d'une entité gouvernementale toute personne qui est employée par l'entité, qui occupe une fonction de responsabilité à son service ou qui est engagée par elle ou en son nom, y compris, pour l'application des paragraphes (2), (3), (6) et (7), toute personne qui a déjà été ainsi employée, a déjà occupé une telle fonction ou a déjà été ainsi engagée.»

(2) Sauf autorisation prévue au présent article, il est interdit à un fonctionnaire ou autre représentant d'une entité gouvernementale :

- a) de fournir sciemment à quiconque un renseignement confidentiel ou d'en permettre sciemment la fourniture;
- b) de permettre sciemment à quiconque d'avoir accès à un renseignement confidentiel;
- c) d'utiliser sciemment un renseignement confidentiel en dehors du cadre de l'application ou de l'exécution de la présente partie.

ANNEXE V

DÉCLARATION DE FIN DE TÂCHES (HUM-443)

Déclaration de fin de tâches

Moi, _____ ,
(en majuscules)

ayant terminé l'exécution de mes tâches dans le cadre des travaux prévus au contrat intitulé
« _____ » intervenu le _____ entre Revenu
Québec et _____, je déclare n'avoir en ma possession aucun renseignement
confidentiel ou document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement.

Aux fins de la présente déclaration, un renseignement confidentiel est :

- un renseignement tel que défini à l'article 69 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002), à l'article 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2) ou à l'article 295 de la Loi sur la taxe d'accise (L.R.C. (1985), ch. E-15), ainsi que tout renseignement confidentiel au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1);
- un renseignement relatif soit aux modalités de traitement, de vérification et de contrôle en usage au sein de Revenu Québec, soit aux données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat, soit à tout autre renseignement à caractère privilégié qui pourrait m'être communiqué, m'être accessible ou découler de mes travaux.

Statut du déclarant

Numéro de contrat : _____

- ☐ Employé du prestataire de services
- ☐ Employé d'un sous-contractant
- ☐ Sous-contractant

Signature du déclarant

Signature du témoin

Fait à _____

ce _____ jour du mois de _____ de l'année _____

Nom du témoin (en majuscules)

Signature du témoin

ANNEXE VI

FACTEURS ET GRILLE D'ÉVALUATION
DE RENDEMENT

FACTEURS ET GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : Respect des échéanciers

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur	Référence aux articles des documents contractuels
Respect de l'ensemble des délais prévus à l'appel d'offres : <ul style="list-style-type: none">processus et réponses aux demandes d'intervention,entrée des ressources,remplacement de ressources si non-disponibilité, départ et retrait,échéance de réalisation des livrables à effectuer par la ressource	Clauses de l'appel d'offres : <ul style="list-style-type: none">2.2.1 « Biens livrables à produire ou types de services à fournir »2.3.1 « Exigences relatives à l'exécution du mandat »2.3.5 « Modalités de suivi d'exécution »2.3.7 « Indemnités compensatoires »3.2.1 « Capacité de répondre à la demande »

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
----------------------------------------------	----

Commentaires et documentation :

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : Conformité des livrables et atteinte des résultats

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur	Référence aux articles des documents contractuels
Respect des normes, modalités, orientations et standards en vigueur à la DPSA et à Revenu Québec.	Clauses de l'appel d'offres : <ul style="list-style-type: none">• 2.1 « Contexte de réalisation du mandat »• 2.1.6 « Contexte méthodologique »• 2.1.7 « Structure de réalisation »• 2.2.1 « Biens livrables à produire ou types de services à fournir »• 2.3.1 « Exigences relatives à l'exécution du mandat »• 2.3.5 « Modalités de suivi d'exécution »• 2.3.6 « Processus de réception et d'approbation des biens livrables ou des services rendus »

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
----------------------------------------------	----

Commentaires et documentation :

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : Règlement des situations problématiques et des lacunes observées

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur	Référence aux articles des documents contractuels
Diligence à intervenir pour redresser toute situation ne se déroulant pas à la satisfaction du gestionnaire du contrat pour Revenu Québec. Négociation des points en suspens, des problématiques et des lacunes observées avec le gestionnaire du contrat pour le prestataire de services.	Clauses de l'appel d'offres : <ul style="list-style-type: none">• 2.1.7 « Structure de réalisation »• 2.2.2 « Envergure du mandat »• 2.3 « Modalités d'exécution et de gestion du mandat »• 2.3.5 « Modalités de suivi d'exécution »• 2.3.6 « Processus de réception et d'approbation des biens livrables ou des services rendus »• 2.3.7 « Indemnités compensatoires »• 3.2.1 « Capacité de répondre à la demande »• 5.7 « Mandataire du prestataire de services »

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
----------------------------------------------	----

Commentaires et documentation :

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : Transfert d'expertise ou de connaissances

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur	Référence aux articles des documents contractuels
Préparation et réalisation des activités de transfert de connaissances des ressources du prestataire de services vers les ressources internes de Revenu Québec.	Clauses de l'appel d'offres : <ul style="list-style-type: none">• 2.1 « Contexte de réalisation du mandat »• 2.1.7 « Structure de réalisation »• 2.2.1 « Biens livrables à produire ou types de services à fournir• 2.3 « Modalités d'exécution et de gestion du mandat »• 2.3.1 « Exigences relatives à l'exécution du mandat• 2.3.5 « Modalités de suivi d'exécution »• 2.3.7 « Indemnités compensatoires »• Annexe 10 « Description des profils des ressources »

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
----------------------------------------------	----

Commentaires et documentation :

Grille d'évaluation de rendement

PRESTATAIRE DE SERVICES :

Nº DE CONTRAT :

Nº DE DOSSIER :

Facteurs :	Notes	Pondération	Notes pondérées
1. Respect des échéanciers	/5	5	/
2. Conformité des livrables et atteinte des résultats	/5	5	/
3. Règlement des situations problématiques et des lacunes observées	/5	5	/
4. Transfert d'expertise ou de connaissances	/5	5	/
Note globale		Σ20	/100

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 Revenu Québec 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 VII
OFFRE DE PRIX ET BORDEREAU DE PRIX

ANNEXE VIII
SOUSSION