

**DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES**

**APPEL D'OFFRES FONDÉ SUR LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX  
(PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS) – ANNEXE 2**

**PROJET NO QC-RAMQ-20150730  
TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES  
TI DU DOSSIER SANTÉ QUÉBEC**

**SERVICE DE LA GESTION CONTRACTUELLE ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES  
LE 18 MARS 2016**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES .....</b>	<b>9</b>
1.1 INTRODUCTION.....	9
1.2 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS .....	10
1.3 SÉANCE D'INFORMATION ET PÉRIODE DE QUESTIONS.....	10
1.4 REPRÉSENTANT DE LA RÉGIE .....	10
1.5 REGROUPEMENT D'ORGANISMES PUBLICS .....	11
1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS.....	11
1.7 AVERTISSEMENT .....	11
1.8 AUTORISATION DE CONTRACTER .....	13
1.9 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE .....	14
1.10 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES.....	14
1.11 COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS .....	15
1.12 FICHE D'IDENTIFICATION INITIALE DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	17
<b>2. DESCRIPTION DES BESOINS .....</b>	<b>21</b>
2.1 LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC.....	21
2.1.1 CADRE ORGANISATIONNEL DU DONNEUR D'OUVRAGE (STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'UNITÉ RESPONSABLE DU PROJET).....	22
2.2 IDENTIFICATION DU DOMAINE D'ACTIVITÉS VISÉ PAR L'APPEL D'OFFRES .....	23
2.3 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE .....	23
2.3.1 CONTEXTE DU DOSSIER SANTÉ.....	24
2.3.2 CONTEXTE OPÉRATIONNEL .....	25
2.4 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET DE RÉALISATION .....	26
2.4.1 OBJECTIF DU PROJET.....	26
2.4.2 ÉTAPES DE TRANSITION DES SERVICES.....	27
2.4.3 TRAVAUX CONFÉIÉS AU PRESTATAIRE DE SERVICES PAR VOLET .....	27
2.5 STRUCTURE DE RÉALISATION DU PROJET (RÔLE DE CHACUNE DES PARTIES).....	30
2.6 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES À RÉALISER .....	31
2.6.1 CHARGE DU PROJET .....	32
2.6.2 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS - GESTION DES PROBLÈMES.....	33
2.6.3 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS - GESTION DES MISES EN PRODUCTION.....	34
2.6.4 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS - GESTION DES LIVRAISONS.....	35
2.6.5 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS – ASSURANCE QUALITÉ DES ACTIVITÉS D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION .....	36
2.6.6 TRAVAUX EN AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS ITIL .....	37
2.7 ÉCHÉANCIER DU PROJET.....	38
2.8 ESTIMATION DES BESOINS DE LA RÉGIE.....	38
2.9 PROCESSUS DE RÉQUISITION ET D'APPROBATION DE SERVICES (DEMANDE D'INTERVENTION).....	40
2.9.1 TYPE DE DEMANDE .....	40
2.9.2 TRANSMISSION.....	40
2.9.3 ÉVALUATION .....	40
2.9.4 DÉLAI DE RÉPONSE ET DÉBUT DES TRAVAUX .....	41
2.9.5 ACCEPTATION .....	41
2.9.6 EXÉCUTION DES SERVICES.....	41
2.9.7 APPROBATION.....	42
2.10 REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....	42
2.10.1 FRAIS POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	43
2.11 EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU PROJET .....	43

2.11.1	RENCONTRE DE DÉMARRAGE .....	43
2.11.2	SANTÉ ET SÉCURITÉ .....	44
2.11.3	OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET DROIT D'EXCLUSIVITÉ .....	44
2.11.4	PÉRIODE DE DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....	44
2.11.5	REPRISE DES TRAVAUX.....	46
2.11.6	ASSURANCE QUALITÉ.....	46
2.11.7	TRANSFERT DE CONNAISSANCES.....	46
2.11.8	FORMATION ET EXPERTISE DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	47
2.11.9	LIEU DE TRAVAIL, DOCUMENTS, ÉQUIPEMENT .....	47
2.11.10	FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR.....	48
2.12	PÉNALITÉS.....	48
2.12.1	ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES STRATÉGIQUES (VOLETS 1 ET 2).....	48
2.12.2	REMPLACEMENT DE RESSOURCES STRATÉGIQUES À LA DEMANDE DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET À L'INTÉRIEUR DE LA PÉRIODE FIXE DE RÉALISATION DES TRAVAUX (VOLETS 1 ET 2) .....	49
2.12.3	AVIS DE DEMANDE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES .....	49
2.12.4	DÉLAI POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES STRATÉGIQUES (VOLETS 1 ET 2).....	49
2.12.5	DÉLAI POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (VOLET 3) .....	50
2.12.6	RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES REQUISES POUR DES INTERVENTIONS À TARIF (VOLET 3)....	50
2.12.7	DÉBUT DES TRAVAUX.....	50
2.12.8	REMISE DES CARTES D'ACCÈS ET DES DISPOSITIFS D'ACCÈS À DISTANCE AUX INFRASTRUCTURES	51
2.12.9	ÉVALUATION DE RENDEMENT INSATISFAISANT .....	51
2.13	STATIONNEMENT .....	51
2.14	ÉVALUATION DE RENDEMENT .....	51
<b>3.</b>	<b>CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION .....</b>	<b>55</b>
3.1	EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....	56
3.2	EXPÉRIENCE DU CHARGÉ DE PROJET DE NIVEAU SENIOR SPÉCIALISÉ EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI .....	57
3.3	EXPÉRIENCE DE L'ÉQUIPE DE RÉALISATION .....	58
3.4	DIVERSITÉ ET DISPONIBILITÉ DE L'EXPERTISE .....	60
<b>4.</b>	<b>INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES.....</b>	<b>71</b>
4.1	DÉFINITION DES TERMES.....	71
4.1.1	ACCORD INTERGOUVERNEMENTAL .....	71
4.1.2	ADJUDICATION .....	71
4.1.3	ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC .....	71
4.1.4	CONTRAT À EXÉCUTION SUR DEMANDE .....	71
4.1.5	DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES.....	71
4.1.6	ÉTABLISSEMENT.....	72
4.1.7	MANDAT OU PROJET .....	72
4.1.8	OPTION.....	72
4.1.9	PRESTATAIRE DE SERVICES .....	72
4.1.10	PRIX.....	72
4.1.11	RESSOURCES STRATÉGIQUES.....	72
4.1.12	SÉAO.....	72
4.1.13	SOUMISSION .....	72
4.2	EXAMEN DES DOCUMENTS .....	72
4.3	ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION.....	73
4.4	DÉTERMINATION ET PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE PRIX ET DU BORDEREAU DE PRIX.....	75
4.5	DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL .....	76
4.6	SOUS-CONTRAT .....	76
4.7	ASSURANCE DE LA QUALITÉ .....	76
4.8	DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT.....	77
4.9	STATUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET AUTORISATION DE SIGNATURE.....	77

4.10	ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC .....	77
4.11	ASSURANCE.....	79
4.12	POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION .....	79
4.13	DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION.....	79
4.14	RÉCEPTION DES SOUMISSIONS .....	80
4.15	RETRAIT D'UNE SOUMISSION .....	80
4.16	OUVERTURE DES SOUMISSIONS.....	80
4.17	PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION.....	80
4.18	CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES .....	80
4.19	CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS .....	82
4.20	TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION .....	83
4.21	CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS .....	83
4.22	DÉTERMINATION DU PRIX AJUSTÉ .....	84
4.23	SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS .....	85
4.24	DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....	86
4.25	CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE .....	86
4.26	RÉSERVE.....	87
4.27	TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ...	87
4.28	PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS .....	87
<b>ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES .....</b>		<b>91</b>
<b>ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE .....</b>		<b>95</b>
<b>ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA RÉGIE RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES .....</b>		<b>101</b>
<b>ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....</b>		<b>105</b>
<b>ANNEXE 5 – OFFRE DE PRIX.....</b>		<b>109</b>
<b>ANNEXE 6 – BORDEREAU DE PRIX .....</b>		<b>113</b>
<b>ANNEXE 7 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC .....</b>		<b>119</b>
<b>ANNEXE 8 – AUTORISATION DE SIGNATURE .....</b>		<b>123</b>
<b>DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION .....</b>		<b>125</b>
<b>5.</b>	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES.....</b>	<b>129</b>
5.1	CONFIDENTIALITÉ .....	129
5.2	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS.....	129
5.3	AUTORISATION À CONTRACTER .....	132
5.4	COLLABORATION .....	132
5.5	INSPECTION .....	132
5.6	REGISTRE .....	133
5.7	VÉRIFICATION .....	133
5.8	SÉCURITÉ PHYSIQUE DES ACTIFS INFORMATIONNELS.....	133
5.9	CONFLITS D'INTÉRÊTS .....	133
5.10	SOUS-CONTRAT .....	133
5.11	CESSION DE CONTRAT .....	134
5.12	LIEN D'EMPLOI.....	134
5.13	LOIS ET RÈGLEMENTS.....	134
5.14	REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE.....	135

5.15	POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION .....	135
5.16	COMPUTATION DES DÉLAIS .....	135
5.17	PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES .....	135
5.18	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	135
<b>6.</b>	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES .....</b>	<b>139</b>
6.1	MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	139
6.2	MODALITÉS DE FACTURATION ET PAIEMENT.....	139
6.3	RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	140
6.4	RÉSILIATION.....	141
6.5	MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO .....	142
6.6	PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR .....	142
6.6.1	DÉFINITION .....	143
6.6.2	CESSION DES DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (TRAVAUX DU PRESTATAIRE DE SERVICES).....	143
6.6.3	CONSIDÉRATION.....	143
6.6.4	GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES .....	144
6.7	REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL.....	144
6.8	DÉLAIS ET RETARD .....	144
6.9	RECOURS DE LA RÉGIE .....	145
6.10	RENONCIATION.....	145
6.11	SOLlicitation DE PERSONNEL .....	145
	<b>CONTRAT À SIGNER.....</b>	<b>147</b>
	<b>ANNEXE 9 – FORMULAIRES .....</b>	<b>167</b>
	<b>ANNEXE 10 – LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....</b>	<b>179</b>
	<b>ANNEXE 11 – LISTE DES SOUS-TRAITANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA.....</b>	<b>183</b>
	<b>ANNEXE 12 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS .....</b>	<b>187</b>

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





## 1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

### 1.1 INTRODUCTION

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

**Projet : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du Dossier Santé Québec**

La Régie désire confier à un prestataire de services, la réalisation des travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du dossier santé. Plus spécifiquement, les travaux portent sur la réalisation des travaux d'opération et d'exploitation et sur l'amélioration continue des processus basés sur le référentiel ITIL.

Le prestataire de services doit prévoir l'entrée en fonction de cinq (5) ressources stratégiques dès le 6 juin 2016 pour une période fixe de trente-six (36) mois. Les ressources stratégiques présentées dans la soumission du prestataire de services doivent obligatoirement entrer et demeurer en fonction selon les informations indiquées à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation » sous peine de subir les pénalités indiquées à l'article « Pénalités », si ces exigences ne sont pas respectées.

Le prestataire de services doit soumettre un montant forfaitaire pour le volet suivant :

- Volet 1 « Période de prise de connaissances des services »

Il doit également soumettre des taux journaliers en fonction des profils d'expertise mentionnés au bordereau de prix pour les volets suivants :

- Volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI »
- Volet 3 « Demandes d'intervention »

Pour ces trois (3) volets, le montant forfaitaire et les taux journaliers soumis incluent le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsque applicables, les frais et les droits de douanes, les permis, les licences et les assurances.

Le prestataire de services doit posséder, au moment du dépôt de son offre, une certification ISO 9001 : 2008.

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

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

- Accord sur le commerce intérieur (ACI);
- Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario (ACCQO);
- Accord de libéralisation des marchés publics du Québec et du Nouveau-Brunswick (AQNB 2008);
- Accord intergouvernemental sur les marchés publics entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York (AQNY).

Le prestataire de services retenu sera celui dont la soumission conforme et admissible aura obtenu le prix ajusté le plus bas conformément à la façon décrite aux articles 4.21 et 4.22, en fonction des besoins et des exigences exprimés dans les présents documents d'appel d'offres.

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

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

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées avant onze heures (11 h), heure en vigueur localement le 22 avril 2016, à l'attention de madame Carolyne Fontaine à l'adresse suivante :

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

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

## **1.3 SÉANCE D'INFORMATION ET PÉRIODE DE QUESTIONS**

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

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

## **1.4 REPRÉSENTANT DE LA RÉGIE**

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

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

Téléphone : 418 682-3926  
Télécopieur : 418 646-7170  
Courriel : [sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca](mailto:sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca)

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

## **1.5 REGROUPEMENT D'ORGANISMES PUBLICS**

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

## **1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS**

Le représentant de la Régie ouvre les soumissions en présence des prestataires de services et mentionne uniquement l'identité des prestataires de services qui ont déposé une soumission, sous réserve de vérifications ultérieures.

**Heure et date :** onze heures (11 h), le 22 avril 2016

**Lieu :** 1125, Grande Allée Ouest, rez-de-chaussée

**Salle :** 074

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

## **1.7 AVERTISSEMENT**

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

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

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

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

ou

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

1.7.3 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions d'admissibilité des prestataires de services ou des conditions de conformité des soumissions, décrites aux articles 4.18 « Conditions d'admissibilité des prestataires de services » et 4.19 « Conditions de conformité des soumissions », sera rejetée.

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

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

- 1.7.5 Il est fortement suggéré au prestataire de services de faire sa demande d'attestation de Revenu Québec le plus rapidement possible afin de pouvoir résoudre tout problème éventuel relatif à son obtention avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions. En effet, conformément à l'article 4.10 « Attestation de Revenu Québec » des instructions au prestataire de services, l'attestation du prestataire de services est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

*Malgré que l'attestation de Revenu Québec soit valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée, la durée de validité de la première attestation de Revenu Québec qui est délivrée à une personne ou à une société de personnes après le 31 janvier 2016 et avant le 1<sup>er</sup> février 2017 est valide jusqu'à la fin de la période, déterminée de façon aléatoire, de trois, de quatre ou de cinq mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée. (Disposition transitoire (art. 137 de la Loi n° 28).*

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

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

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

**La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (chapitre C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 500 \$ à 5 000 \$. En cas de récidive, les amendes minimale et maximale sont portées au double.**

- 1.7.7 L'attestation de Revenu Québec n'est pas nécessaire si le prestataire de services est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.
- 1.7.8 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 AUTORISATION DE CONTRACTER

- 1.8.1 Si le montant de la soumission fait en sorte que le contrat comportera 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 de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent être individuellement autorisées à la date de dépôt de la soumission. 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 et 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 financiers.

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 financiers 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.

Pour établir si une entreprise doit détenir une autorisation de contracter, il importe de calculer la dépense découlant de sa soumission en tenant compte des options telles que définies dans la réglementation applicable et des taxes nettes. Dans le cadre du présent contrat, le pourcentage de taxes nettes applicable à l'organisme public est de 14,98 %. Le calcul se fait donc de la façon suivante :

$D = (Ms + Mo) \times (1 + \%Tn)$  où :

D : Dépense pour déterminer si une autorisation de contracter est requise, à comparer au montant fixé par le gouvernement

Ms : Montant hors taxes de la soumission

Mo : Montant hors taxes des options

%Tn : Pourcentage de taxes nettes applicable (exemple : 8 % ou 0.08)

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

## **1.9 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), ch. 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.

Veuillez prendre note que l'« Attestation relative à la probité du soumissionnaire » n'est pas requise si le soumissionnaire est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

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

Par le dépôt de la « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres » jointe à l'annexe 3 et dûment signée, le soumissionnaire déclare notamment qu'au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (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 ou de lobbyiste-conseil, des activités de lobbyisme, préalablement à la déclaration ;
- ou que des activités de lobbyisme ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis ainsi qu'avec le Code de déontologie des lobbyistes (chapitre T-11.011, r.2).

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

### **1.11 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 (chapitre A-2.1), ci-après désignée « Loi sur l'accès », et sous réserve des exceptions qui y sont prévues.

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

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

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

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





**1.12 FICHE D'IDENTIFICATION INITIALE DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

QUESTIONNAIRE
<p>Pour compléter les annexes dans les pages suivantes, il est recommandé d'inscrire toutes les informations demandées dans ce questionnaire.</p>
<p><b><u>Informations sur l'entreprise</u></b></p> <p>Titre du projet : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ</p> <p>Numéro du projet : QC-RAMQ-20150730</p> <p>Nom de l'organisme public associé au projet : Régie de l'assurance maladie du Québec</p> <p>Nom de l'entreprise : _____</p> <p>Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) : _____</p> <p>(Le nom de l'entreprise et le NEQ doivent être ceux apparaissant dans le registre des entreprises du Québec)</p> <p>Adresse de l'entreprise : _____</p> <p>Numéro de téléphone de l'entreprise : _____</p> <p>Numéro de télécopieur de l'entreprise : _____</p> <p>Nom du représentant autorisé : _____</p> <p>Fonction du représentant : _____</p> <p>Téléphone du représentant autorisé : _____</p> <p>Télécopieur : _____</p> <p>Courriel du représentant autorisé : _____</p> <p>Avez-vous l'intention de soumissionner sur cet appel d'offres public?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui ➡ <b>Remplir les annexes suivantes</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non ➡ <b>Joindre l'annexe 1 à ce formulaire et le retourner à la Régie à l'attention de madame Carolyne Fontaine</b></p>



## **2. DESCRIPTION DES BESOINS**



## **2. DESCRIPTION DES BESOINS**

### **2.1 LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC**

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

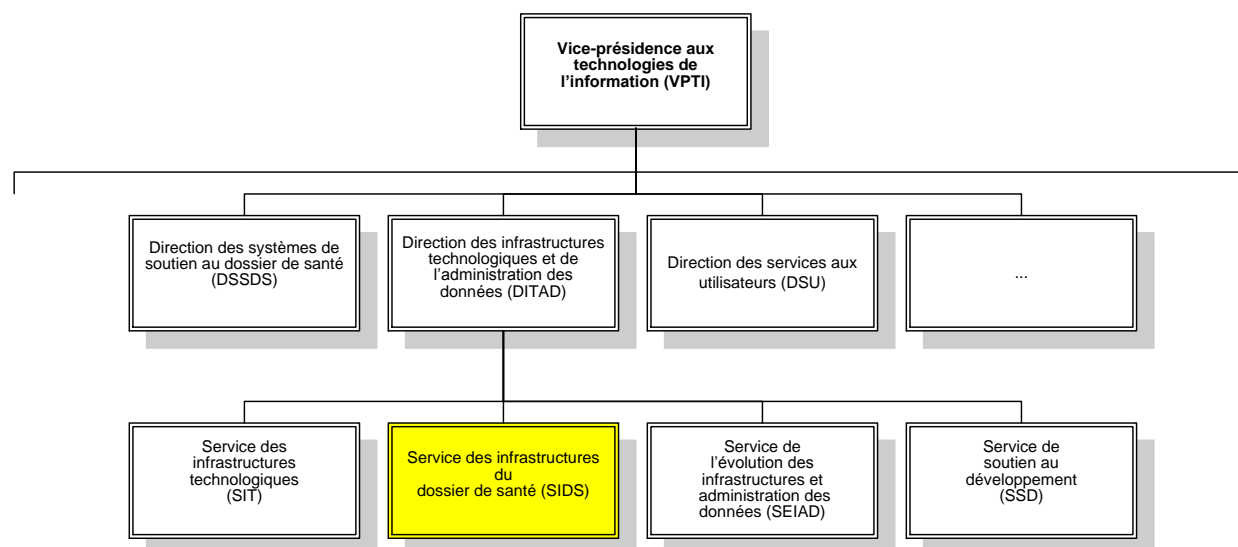
D'ailleurs, sa mission témoigne de cette importance au sein du système de santé et de services sociaux. La Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et médicaments. Elle informe la population, gère l'admissibilité des personnes, rémunère les professionnels de la santé et assure une circulation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

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

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

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

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



#### LA VICE-PRÉSIDENTE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La vice-présidente aux technologies de l'information, de par sa mission, est responsable de concevoir, de développer, de mettre en place, d'opérer et de faire évoluer les systèmes et les technologies de l'information supportant les choix d'affaires de la Régie.

Ses principales responsabilités consistent à :

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

#### LA DIRECTION DES INFRASTRUCTURES TECHNOLOGIQUES ET DE L'ADMINISTRATION DES DONNÉES

Le présent appel d'offres sera sous la responsabilité de la direction des infrastructures technologiques et de l'administration des données (DITAD) qui a notamment pour mission de :

- définir les orientations technologiques;
- concevoir l'architecture, l'intégration et le plan d'évolution des infrastructures technologiques;
- réaliser les travaux d'infrastructures technologiques en fonction des objectifs poursuivis par l'organisation, incluant les phases conseils, les rapports d'affaires, l'architecture d'ensemble, l'architecture détaillée, la conception et la réalisation;
- effectuer un suivi des besoins et de la satisfaction de sa clientèle en regard des produits et services fournis par la Direction.

## **LE SERVICES DES INFRASTRUCTURES DU DOSSIER SANTÉ**

Aux fins de l'exécution des travaux requis par le prestataire de services dans le cadre du présent projet, la Régie désigne le chef du service des infrastructures du dossier santé (SIDS) pour la représenter, ci-après appelé le gestionnaire.

Relevant directement de la DITAD, le SIDS a notamment pour mission de :

- définir une vision stratégique des infrastructures technologiques dans une perspective d'intégration évolutive des différents composants du dossier santé;
- collaborer aux travaux du MSSS de positionnement des architectures technologiques et présenter des recommandations favorisant l'atteinte des objectifs d'affaires;
- assurer l'entretien et l'évolution des infrastructures en assurant l'arrimage avec l'évolution des applicatifs et des outils de développement;
- opérer et exploiter les services TI des composants du dossier santé par la mise en place d'infrastructures et d'outils de gestion efficaces.

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

Le prestataire de services qui présente une soumission dans le cadre du présent appel d'offres doit être spécialisé dans le domaine des technologies de l'information.

Cet appel d'offres vise à répondre aux besoins de la Régie au niveau des travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du dossier santé.

## **2.3 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE**

La Régie mise beaucoup sur les outils informatiques pour supporter ses opérations. Depuis sa création, elle investit considérablement dans les technologies de l'information afin d'être plus performante. Les orientations relatives à l'architecture d'entreprise de la Régie prévoient l'utilisation des technologies, des modèles et des architectures afférentes à la prestation électronique de services.

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

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

### **Les infrastructures de serveurs Windows**

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

**Les infrastructures de postes de travail Windows**

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

**Les infrastructures réseautiques, de stockage et de virtualisation**

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

**Les infrastructures de serveurs, environnements spécialisés et progiciels d'exploitation**

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

**Les infrastructures de bases de données**

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

**Les ateliers de développement**

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

**Les environnements du cycle de vie de développement**

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

**Les projets et dossiers spéciaux**

Ils correspondent à tous les projets dont la Régie est appelée à intervenir de près ou de loin afin d'offrir des services à la population.

Toutefois, le prestataire de services doit se référer aux informations contenues dans la documentation portant sur la description des infrastructures technologiques (article 1 « Renseignements préliminaires ») pour connaître spécifiquement les technologies visées par le présent appel d'offres.

**2.3.1 CONTEXTE DU DOSSIER SANTÉ**

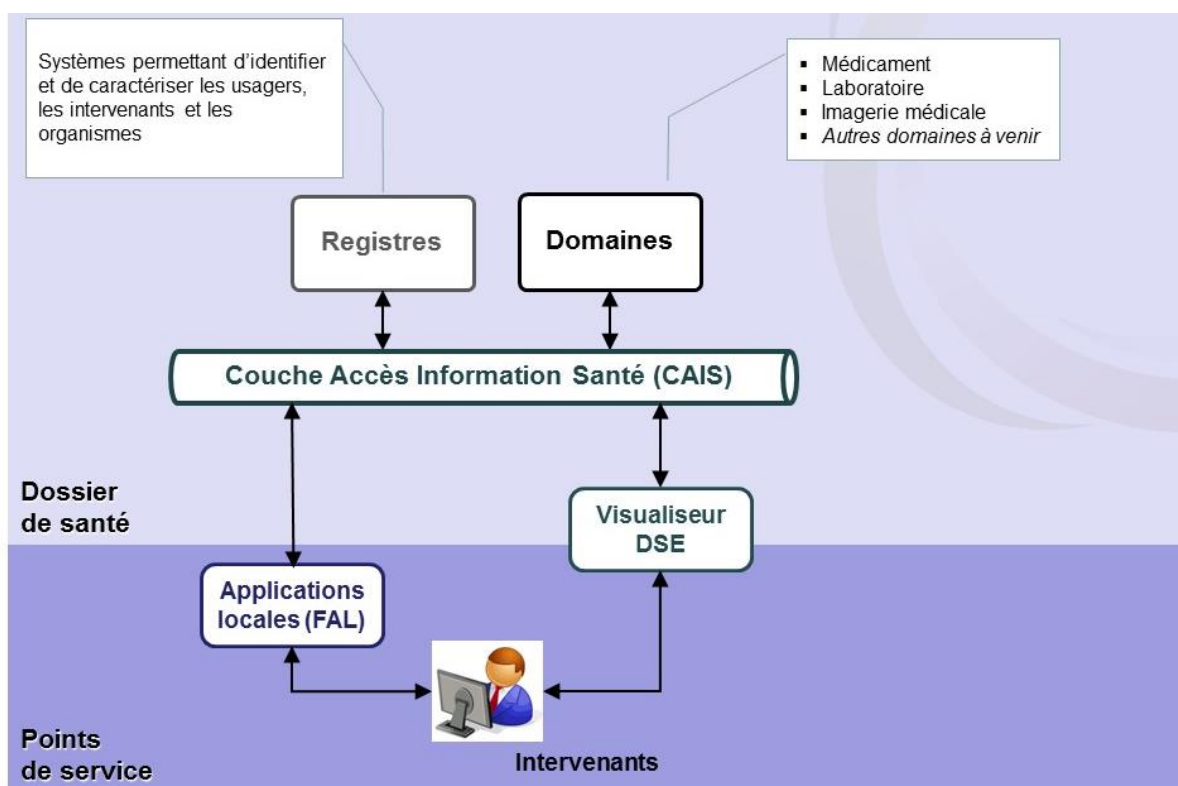
Le Dossier de santé du Québec a comme principal objectif de soutenir le continuum des soins et des services entre les équipes locales, régionales et suprarégionales d'intervenants et de professionnels en facilitant la circulation et le partage de l'information clinique entre tous les établissements du réseau de la santé, les cliniques médicales, les pharmacies communautaires et nécessairement entre les professionnels qui y travaillent, tout en assurant un très haut niveau de sécurité quant à la confidentialité de l'information.

La Régie a été désignée par la MSSS comme le gestionnaire opérationnel de différents actifs informationnels (domaines) constituant le dossier santé. Le dossier santé est encadré par une série de mesures et de lois administratives, dont notamment le projet de loi 83 (bases du DSQ), le projet de loi 51 (registre des intervenants), le projet de loi 70 (consentement implicite) et le projet de loi 59 (Loi concernant le partage de certains renseignements de santé).



Plusieurs outils sont disponibles aux acteurs et aux intervenants du secteur de la santé au Québec afin d'accéder et de consulter les données du dossier santé. La consultation de ces données est accessible en autant que son utilisateur ait les droits d'accès requis et que la personne dont les renseignements sont consultés n'ait pas donné son refus.

Les professionnels et intervenants accèdent aux informations via les dossiers cliniques informatisés (DCI), les dossiers médicaux électroniques (DMÉ), les systèmes pharmacie (pour les pharmacies hors-établissements) ou par le Visualiseur.

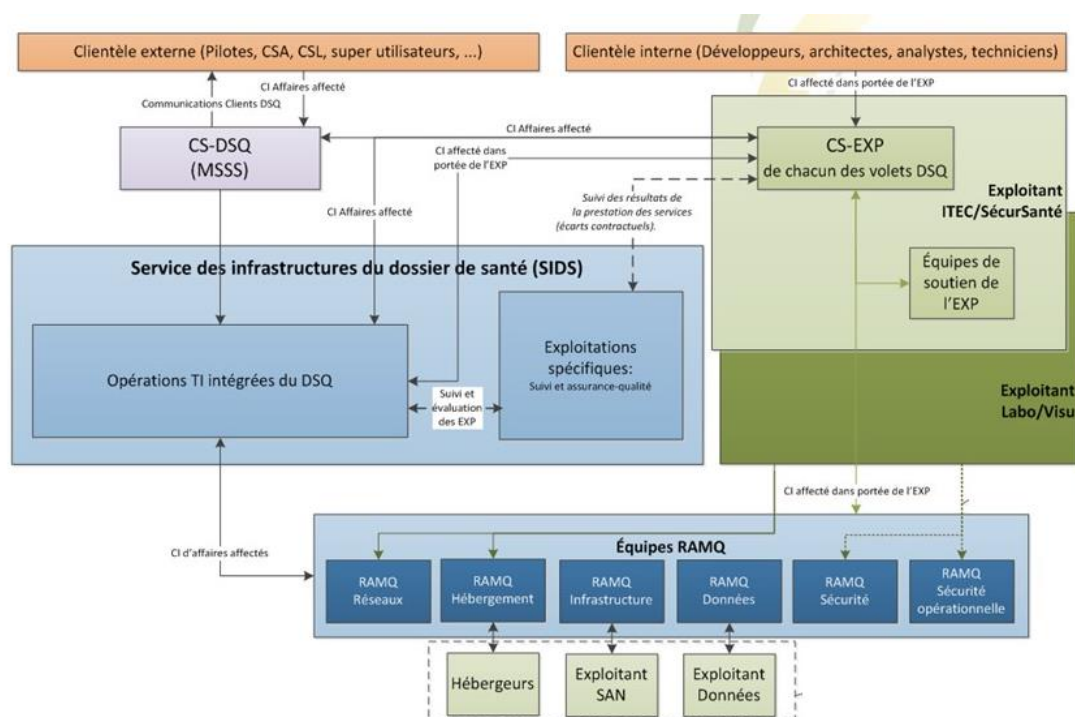


### 2.3.2 CONTEXTE OPÉRATIONNEL

La Régie assume la coordination des activités d'opération et d'exploitation auprès des différents prestataires de services et partenaires dans le cadre du dossier santé. Les processus d'opération et d'exploitation intégrés s'inspirent fortement du référentiel ITIL.

Le présent schéma illustre le contexte opérationnel TI, en lien avec le dossier santé, en vigueur en ce moment à la Régie. L'opération du centre d'assistance à la clientèle auprès des intervenants est présentement assurée par un partenaire (CS-DSQ). Ce partenaire alimente l'équipe d'opération et d'exploitation intégrés de la Régie au niveau des problèmes rencontrés. La coordination des actions auprès des prestataires de services et partenaires responsables des composants et des infrastructures technologiques est effectuée par la Régie.

Les ressources du prestataire de services seront intégrées aux équipes du SIDS (voir la boîte « Service des infrastructures du dossier de santé » ci-dessous) et seront appelées à collaborer avec les prestataires de services responsables de l'exploitation des infrastructures technologiques ITEC/SecurSanté et du domaine Laboratoire/Visualiseur, ainsi qu'avec les différents services et équipes de la Régie.



## 2.4 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET DE RÉALISATION

### Note importante:

**La réalisation des travaux découlant du présent appel d'offres demeure conditionnelle à l'obtention des sommes en provenance du Ministère de la Santé et des Services Sociaux MSSS) et dévolues au Dossier Santé Québec (DSQ).**

### 2.4.1 OBJECTIF DU PROJET

La Régie désire s'adjoindre les services d'un prestataire de services possédant l'expertise et un bassin de ressources répondant aux exigences de la Régie afin d'assurer les travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI. Par le présent contrat, la Régie recherche un partenaire afin de réaliser tous les travaux décrits au présent appel d'offres.

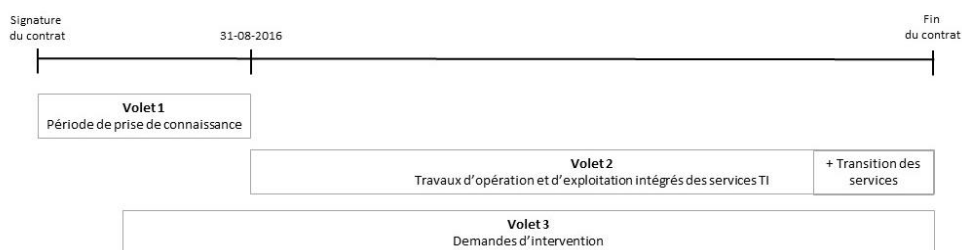
Le prestataire de services reconnaît que les équipements, logiciels, documents, procédures, trousseaux, données, journaux, et autres éléments qui sont présents, qui seront développés et qui composeront les services d'opération et d'exploitation pendant la durée et à la fin du contrat, demeureront la propriété exclusive de la Régie.

Le prestataire de services a la responsabilité de rendre et de maintenir disponibles ses ressources conformément aux besoins et aux attentes de la Régie pendant la durée totale du contrat.

Finalement, en tout temps pendant la durée du contrat et ce, pour tous les trois (3) volets, le prestataire de services accepte de se conformer aux directives de la Régie. De plus, il convient qu'il devra s'arrimer aux processus, procédures et mécanismes en vigueur de l'opération et l'exploitation intégrés des services TI de la Régie, lesquels pourront évoluer en tout temps pendant la durée du contrat.

## 2.4.2 ÉTAPES DE TRANSITION DES SERVICES

Les travaux confiés au prestataire de services ont été divisés en trois (3) volets distincts afin de faciliter la compréhension des travaux à réaliser et illustrer la transition des services en début et à la fin du contrat. Le schéma ci-dessous illustre plus explicitement ces volets.



## 2.4.3 TRAVAUX CONFIÉS AU PRESTATAIRE DE SERVICES PAR VOLET

### Volet 1 : Période de prise de connaissances des services

Le prestataire de services doit affecter, dès le début du contrat, les cinq (5) ressources stratégiques suivantes :

- un (1) chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI;
- trois (3) conseillers de niveau senior en opération et en exploitation intégrés des services TI;
- un (1) conseiller de niveau senior en amélioration continue des processus ITIL.

**N.B.** Le conseiller de niveau senior en amélioration continue des processus ITIL attitré à la réalisation des travaux doit détenir la certification ITIL « Foundation ». À cet égard, le prestataire de services doit joindre une copie de cette certification à sa soumission. À défaut du prestataire de services de joindre une copie de cette certification à sa soumission, la soumission du prestataire de services sera déclarée non admissible, le tout tel qu'indiqué à l'article « Conditions d'admissibilité des prestataires de services ».

Les travaux en lien avec la période de prise de connaissances des services d'opération et d'exploitation intégrés des services TI débuteront le 6 juin 2016 et devront être complétés pour le 31 août 2016. Ces travaux seront réalisés par le prestataire de services sur une base forfaitaire déterminée à partir d'un pourcentage fixé par la Régie (voir les instructions mentionnées au chapitre 4 « Instructions aux prestataires de services », section « Détermination et présentation de l'offre de prix et du bordereau de prix » et le bordereau de prix joint en annexe 6 du présent document), appliqué aux prix soumis par le prestataire de services pour réaliser les travaux du volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » du présent appel d'offres.

Malgré que les travaux du volet 1 « Prise de connaissances des services » soient réalisés sur une base forfaitaire, la Régie exige que les cinq (5) ressources stratégiques soient présentes dans les bureaux de la Régie pour un minimum de trente-cinq (35) jours ouvrables chacune pendant cette période afin d'optimiser la transition des services.

Au cours de cette période, les ressources proposées par le prestataire de services doivent prendre connaissance des processus d'opération et d'exploitation en vigueur, du contexte technologique, des environnements existants et de la documentation disponible afin de maîtriser les particularités et enjeux du contrat et réaliser tous les travaux requis afin qu'ils puissent assumer toutes les responsabilités qui leur seront confiées dans le cadre des travaux du volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI ». De plus, progressivement pendant cette période, les ressources devront réaliser certaines activités d'opération et d'exploitation intégrés des services TI afin de leur permettre de parfaitement assimiler les activités et les responsabilités qui leurs sont confiées.

Le prestataire de services pourra avoir accès aux ressources de la Régie ainsi que celles de leurs partenaires impliqués dans le présent dossier, dans la limite de leur disponibilité, afin de faciliter la transition et le transfert d'expertise. Quoique les activités de prise de connaissances soient planifiées en collaboration avec la Régie, celles-ci demeurent sous la responsabilité du prestataire de services. Les travaux relatifs à ce volet s'effectueront obligatoirement dans les locaux de la Régie situés dans la ville de Québec.

Le prestataire de services convient et s'assurera de ne pas nuire aux travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI en cours, afin de ne pas compromettre la continuité des services.

**Dans le contexte où le prestataire de services, assurant actuellement les services d'opération et d'exploitation intégrés des services TI, est l'adjudicataire du présent appel d'offres, ce dernier ne pourra facturer aucun montant associé au volet 1 « Période de prise de connaissances des services », établi selon le bordereau de prix joint en annexe 6.**

**À cet égard, si les ressources proposées diffèrent de celles actuellement présentes pour le contrat en cours, le prestataire de services sera tenu de réaliser la transition de services entre ses ressources à ses frais pendant la période du 6 juin 2016 au 31 août 2016.**

**Les travaux du volet 2 débuteront tel que prévu à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2016.**

**Volet 2 : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI**

Le prestataire de services doit affecter pour ce volet, les mêmes ressources stratégiques que celles affectées aux travaux du volet 1 « Prise de connaissances des services ».

Les ressources sont rémunérées selon les taux journaliers soumis par profil d'expertise au bordereau de prix pour la réalisation des travaux du présent volet. Les travaux s'échelonnent sur une période de trente-trois (33) mois. Les services des cinq (5) ressources stratégiques sont requis à temps plein (220 jours personne par année), dans les locaux de la Régie situés à Québec.

La Régie désire confier au prestataire de services la réalisation de travaux :

- d'opération et d'exploitation intégrés des services TI portant notamment sur les activités en lien avec différents processus, tels que la gestion des problèmes et des mises en production;
- de revue, d'audit et de mise à jour des processus ITIL dans une perspective d'amélioration continue des façons de faire de la Régie.

La liste complète des responsabilités, des activités et des biens livrables demandés au prestataire de services sont décrites plus explicitement dans la section « Activités et biens livrables à réaliser ».

Ces travaux, devront se conformer aux règles, normes, exigences de la Régie, notamment celles relatives à la protection des renseignements personnels. Pendant la durée du contrat, les processus, procédures et mécanismes appliqués au présent volet pourront évoluer. Le prestataire de services devra s'arrimer, en tout temps pendant la durée du contrat, aux changements apportés par la Régie, réaliser toutes les activités qui pourront lui être confiées et ce, sans frais additionnels.

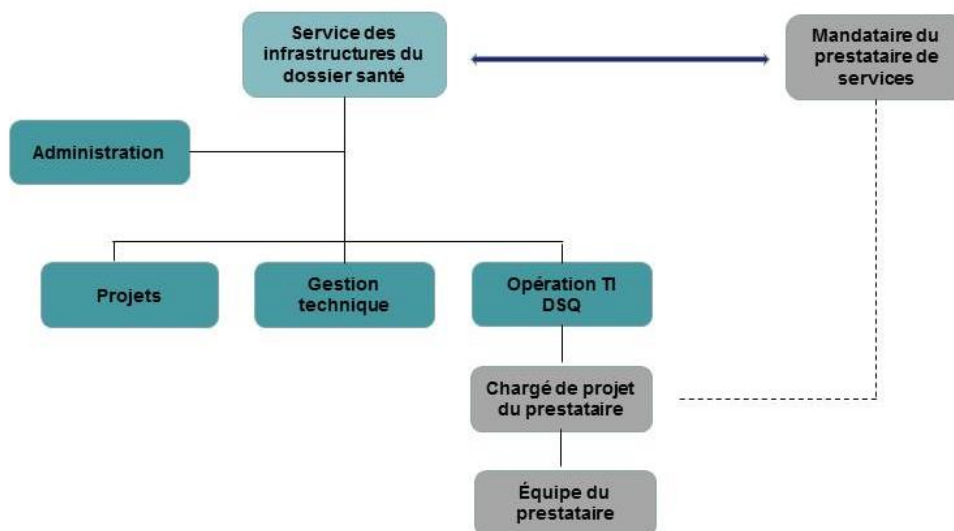
**Volet 3 : Demandes d'intervention**

Dans le contexte où des travaux complémentaires devaient être confiés au prestataire de services dans le cadre du présent appel d'offres, ils seront gérés via des demandes d'intervention (DI) à taux journaliers ou à engagement de résultat rémunérés sous la base d'un montant forfaitaire en fonction des taux journaliers soumis au bordereau de prix.

À cet égard, la Régie adressera une demande d'intervention au prestataire de services afin de préciser les travaux à confier. Ces travaux devront également se conformer aux règles, normes, exigences de la Régie, notamment celles relatives à la protection des renseignements personnels. Ces services pourraient être requis pour le profil de ressources associé aux travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI.

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

Le schéma présenté ci-dessous illustre la structure de réalisation du projet dans laquelle le prestataire de services œuvrera pendant la durée des travaux. Toutefois, le prestataire de services doit savoir que cette structure pourrait être appelée à changer pendant la durée du contrat. Advenant une telle situation, le mandataire du prestataire de services en sera avisé.



### LE GESTIONNAIRE RESPONSABLE DE LA RÉGIE – CHEF DU SERVICE DES INFRASTRUCTURES DU DOSSIER SANTÉ

La gestionnaire responsable de la Régie est la chef du Service des infrastructures du dossier santé de la Direction des infrastructures technologiques et de l'administration des données et est la représentante opérationnelle de la Régie pour le contrat. Elle est responsable des communications internes et externes, des orientations, du suivi de l'ensemble des travaux, d'approuver lorsque requis les demandes d'intervention et leur envergure et de négocier les points en suspens.

### LE MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services est dans l'obligation de présenter une ressource pour agir à titre de mandataire. **Toutefois, celle-ci ne sera pas évaluée dans le cadre de la soumission.**

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

La présence du mandataire du prestataire de services n'est pas requise dans les locaux de la Régie. Par contre, des périodes de présences statutaires et régulières pourraient être requises pour le suivi des travaux et des activités. Celles-ci seront discutées au début du contrat et pourront être modifiables à la convenance de la Régie.

Il est à noter que le mandataire doit pouvoir être contacté durant les heures normales de bureau, soit entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi, par téléphone ou par courrier électronique. Il doit se présenter au besoin dans les bureaux de la Régie dans un délai maximal d'une journée lorsque requis. Le mandataire doit intervenir promptement pour redresser toute situation qui ne se déroulerait pas à la satisfaction de la Régie.

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

- faire compléter et signer le formulaire « Engagement de confidentialité », qui constitue un engagement à protéger les renseignements personnels et confidentiels détenus par la Régie pour chacune des ressources et faire parvenir ce formulaire au Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles tel que présenté à l'annexe (9.1);
- recevoir, documenter et évaluer chaque demande d'intervention qui lui est adressée. Cette évaluation doit être approuvée par le gestionnaire responsable de la Régie;
- assurer la disponibilité et la compétence des ressources proposées;
- compléter ou faire compléter tout autre formulaire pouvant être requis dans le cadre de l'exécution du présent contrat;
- transmettre les formulaires aux secteurs concernés dans les délais prescrits et faire le suivi des formulaires;
- remettre les cartes d'accès lors du départ des ressources.

#### **NOTE IMPORTANTE**

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

## **2.6 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES À RÉALISER**

Le prestataire de services sera responsable de réaliser l'ensemble des activités d'opération et d'exploitation intégrés des services TI en conformité avec les services requis. Tous les travaux et biens livrables produits doivent respecter les diverses normes et modalités en vigueur à la Régie et ils seront soumis à l'approbation de la Régie.

La Régie informe le prestataire de services que l'assignation des processus aux ressources du prestataire de services relève entièrement et uniquement de la Régie. La présente section présente quelques processus d'opération et d'exploitation intégrés des services TI afin de permettre au prestataire de services de connaître la nature des travaux à réaliser. Toutefois, la Régie se réserve le droit d'assigner les ressources du prestataire de services à d'autres processus d'opération et d'exploitation non décrits dans le présent document.

Finalement, la Régie se réserve le droit de modifier, en tout temps, l'assignation des processus aux ressources du prestataire de services en cours de contrat.

### 2.6.1 CHARGE DU PROJET

En complément aux activités qui lui seront confiées au niveau des travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI, voici une liste non-exhaustive des activités et des biens livrables complémentaires qui sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

#### Travaux de charge du projet spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI

##### Activités minimales à réaliser :

- Organiser la période de prise de connaissances pour chacune des ressources attitrées à la réalisation du contrat;
- Informer chaque ressource qu'elle devra compléter le formulaire « Déclaration de respect visant la sécurité de l'information à l'intention d'un prestataire de services » tel que présenté à l'annexe (9.2);
- Prendre en charge le démarrage des demandes d'intervention et la gestion des ressources associées;
- Tenir à jour la planification globale des interventions;
- Assurer la coordination et le suivi quotidien des travaux des ressources du prestataire de services;
- Appuyer le chef d'équipe de l'opération et l'exploitation intégrés des services TI de la Régie dans les activités courantes du service;
- En préparation des rencontres de suivi, produire le rapport de suivi et d'avancement du projet et procéder à sa mise à jour pendant toute la durée des travaux afin d'assurer la saine gestion des travaux :
  - la planification des activités intégrées à celle des activités de la Régie;
  - le suivi des efforts, des coûts, des échéances et du contenu;
  - les écarts, les points en suspens et les points de décision;
- Escalader hiérarchiquement les enjeux et problèmes associés au projet lorsque requis;
- Saisir les efforts réalisés dans le cadre du projet sur une base hebdomadaire à l'aide des systèmes de gestion en place à la Régie et soumettre pour approbation aux responsables désignés de la Régie;
- Rédiger un plan de transition avant la fin du contrat et le faire approuver par le responsable désigné de la Régie;
- Fournir des services-conseils tels que requis par la Régie afin d'assurer la transition avant la fin du contrat;
- Assurer le transfert de connaissances avant la fin du contrat aux ressources désignées par la Régie;
- Réaliser toutes autres activités connexes pouvant être requises ou pouvant être confiées au prestataire de services par la Régie.

##### Biens livrables minimaux à réaliser :

- Rapports périodiques de suivi et d'avancement du projet;
- Plan de transition avant la fin du contrat;
- Réaliser tous les biens livrables pouvant être requis ou pouvant être demandés au prestataire de services par la Régie.



## 2.6.2 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS - GESTION DES PROBLÈMES

Les activités sont réalisées en conformité avec les processus de gestion des problèmes en vigueur à la Régie. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

### Travaux d'opération et d'exploitation intégrés – Gestion des problèmes

#### Activités minimales à réaliser :

- Assurer la prise en charge de chaque problème jusqu'à sa résolution;
- Classifier et prioriser les problèmes;
- Assigner les problèmes aux spécialistes des problèmes;
- S'assurer que les problèmes sont bien documentés dans l'état de suivi des problèmes;
- Saisir les efforts réalisés dans le cadre du projet sur une base hebdomadaire à l'aide des systèmes de gestion en place à la Régie et soumettre pour approbation aux responsables désignés de la Régie;
- Documenter les problèmes dans l'outil de gestion des problèmes et maintenir cette information à jour;
- Produire les métriques et rapports de gestion requis pour mesurer la performance du processus;
- S'assurer que les procédures sont suivies et notifier les manquements au comité de gestion des problèmes;
- S'assurer du respect de la méthodologie de la gestion des problèmes (processus, procédures, gabarits et outils) ainsi que de la qualité globale des livrables;
- Escalader hiérarchiquement les problèmes, lorsque requis;
- Assurer la gestion proactive des problèmes;
- Planifier, organiser et animer les rencontres de suivi des problèmes avec le comité de gestion des problèmes;
- Travailler avec le coordonnateur des incidents pour diminuer le nombre d'incidents affectant les services DSQ;
- Réaliser toutes autres activités connexes pouvant être requises ou pouvant être confiées au prestataire de services par la Régie;
- Assurer le transfert de connaissances en fin de projet.

#### Biens livrables minimaux à réaliser :

- Rapports de suivi périodique;
- Indicateurs de gestion;
- Comptes rendus des réunions;
- Réaliser tous les biens livrables pouvant être requis ou pouvant être demandés au prestataire de services par la Régie.

### 2.6.3 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS - GESTION DES MISES EN PRODUCTION

Les activités sont réalisées en conformité avec les processus de gestion des mises en production en vigueur à la Régie. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

#### Travaux d'opération et d'exploitation intégrés – Gestion des mises en production

##### Activités minimales à réaliser :

- Réaliser les travaux de planification des mises en production, dont notamment :
  - suivre les graduations dans les environnements requis;
  - valider et accepter les plans d'implantation (P450S) qui lui sont présentés par les partenaires et fournisseurs impliqués;
  - préparer le plan d'implantation intégré (P450G);
  - s'assurer de l'intégration et de la faisabilité des plans de retour arrière;
  - préparer le communiqué de mise en production et le transmettre à tous les partenaires et fournisseurs;
  - prendre en charge et gérer les enjeux avec toutes les parties prenantes par le biais des divers comités en place;
- Travailler en étroite collaboration avec les responsables des mises en production de chacun des partenaires et fournisseurs impliqués dans les mises en production;
- Effectuer un contrôle de qualité lors des mises en production afin d'assurer la disponibilité des éléments supportant les fonctions d'affaire du DSQ;
- Coordonner les situations problématiques;
- Communiquer l'avancement des travaux;
- Gérer les situations de retour arrière lorsque requises;
- Gérer les escalades lorsque requises;
- Produire un compte rendu formel (P805G Compte-rendu de l'implantation) avant la fermeture de la demande de changement de la mise en production;
- Réaliser toutes autres activités connexes pouvant être requises ou pouvant être confiées au prestataire de services par la Régie;
- Saisir les efforts réalisés dans le cadre du projet sur une base hebdomadaire à l'aide des systèmes de gestion en place à la Régie et soumettre pour approbation aux responsables désignés de la Régie;
- Assurer le transfert de connaissances en fin de projet.

##### Biens livrables minimaux à réaliser :

- Planification de la cédule des déploiements;
- Rapports de suivi périodique;
- Préparation et dispensation d'ateliers de travail;
- Rapports (P450G, P805G, etc.) et indicateurs de gestion;
- Comptes rendus des réunions du comité des mises en production;
- Réaliser tous les biens livrables pouvant être requis ou pouvant être demandés au prestataire de services par la Régie.

## 2.6.4 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS - GESTION DES LIVRAISONS

Les activités sont réalisées en conformité avec les processus de gestion des livraisons en vigueur à la Régie. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

### Travaux d'opération et d'exploitation intégrés – Gestion des livraisons

#### Activités minimales à réaliser :

- Procéder à la planification des livraisons (publier d'avance la planification des livraisons pour une période minimale de 16 mois);
- Obtenir les besoins du volet d'affaires auprès de la direction du soutien à l'intervenant, de la surveillance et des opérations;
- Définir les moratoires pour les deux (2) prochaines années;
- Déterminer le type et le nombre de livraisons selon les besoins énoncés et selon la période à couvrir;
- Préparer et organiser la présentation pour la planification annuelle des livraisons;
- Faire approuver la planification à venir et la diffuser à toutes les parties prenantes concernées;
- Valider la conformité des demandes des clients (date d'abonnement respectée et impacts clairement identifiés);
- Approuver la portée des livraisons;
- Coordonner les activités des livraisons, dont notamment :
  - Planifier les rencontres, communiquer à tous les participants du comité, le registre des actions, le rapport de suivi des livraisons, l'échéancier, les faits saillants et les enjeux;
  - Voir au respect du calendrier des livraisons par toutes les parties;
  - Maintenir à jour le registre de suivi des actions lors des divers comités;
  - Organiser des rencontres spécifiques suivant la tenue d'un comité spécial pour investiguer des problématiques et trouver des solutions pour éviter tout impact relativement aux échéanciers du calendrier des livraisons;
  - Organiser les rencontres « Go / No Go » des mises en production pour confirmer le passage des étapes critiques et autoriser la mise en production de la livraison;
- Produire le bilan de la livraison dans le document « P805G - Compte-rendu de l'implantation de la livraison »;
- Réaliser toutes autres activités connexes pouvant être requises ou pouvant être confiées au prestataire de services par la Régie;
- Saisir les efforts réalisés dans le cadre du projet sur une base hebdomadaire à l'aide des systèmes de gestion en place à la Régie et soumettre pour approbation aux responsables désignés de la Régie;
- Assurer le transfert de connaissances en fin de projet.

**Biens livrables minimaux à réaliser :**

- Planification globale des travaux de son secteur;
- Rapports de suivi périodique;
- Préparation et dispensation d'ateliers de travail;
- Rapports (P805G, etc.) et indicateurs de gestion;
- Comptes rendus des réunions du comité des livraisons;
- Réaliser tous les biens livrables pouvant être requis ou pouvant être demandés au prestataire de services par la Régie.

## **2.6.5 TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS – ASSURANCE QUALITÉ DES ACTIVITÉS D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION**

Les activités sont réalisées en conformité avec les processus d'assurance qualité en vigueur à la Régie. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

### **Travaux d'opération et d'exploitation intégrés – Assurance qualité des activités d'opération et d'exploitation**

**Activités minimales à réaliser :**

- La révision des livrables des prestataires de services et partenaires responsables de l'exploitation spécifique;
- Le suivi et l'assurance qualité des niveaux de services des partenaires et prestataires de services responsables de l'exploitation spécifique;
- La participation à des rencontres de travail;
- L'analyse des tableaux de bord produits par les prestataires de services et partenaires responsables de l'exploitation spécifique;
- La production et la mise à jour de tableaux de bord sommaires;
- La conduite d'audits auprès des partenaires de services et partenaires;
- La production des rapports d'audits;
- Le suivi des actions correctives issues des audits réalisés;
- Réaliser toutes autres activités connexes pouvant être requises ou pouvant être confiées au prestataire de services par la Régie;
- Saisir les efforts réalisés dans le cadre du projet sur une base hebdomadaire à l'aide des systèmes de gestion en place à la Régie et soumettre pour approbation aux responsables désignés de la Régie;
- Assurer le transfert de connaissances en fin de projet.

**Biens livrables minimaux à réaliser :**

- Rapports de suivi périodique;
- Préparation et dispensation d'ateliers de travail;

- Tableaux de bord et indicateurs de gestion;
- Comptes rendus des réunions;
- Registres d'actions correctives;
- Formulaire M052S complétés (révision de livrables);
- Réaliser tous les biens livrables pouvant être requis ou pouvant être demandés au prestataire de services par la Régie.

## 2.6.6 TRAVAUX EN AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS ITIL

Les activités sont réalisées en conformité avec les processus d'opération et d'exploitation intégrés des services TI en vigueur à la Régie. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

### Travaux en amélioration continue des processus ITIL

#### Activités minimales à réaliser :

- Procéder aux travaux de conception, de mise en œuvre et d'évolution des processus d'opération et d'exploitation dans une perspective d'amélioration continue;
- Documenter les processus et les procédures opérationnelles;
- Animer les ateliers de travail;
- Assurer une cohésion et une optimisation des processus entre toutes les équipes du service;
- Collaborer à l'arrimage des processus avec les prestataires de services associés aux services de maintenance des infrastructures technologiques;
- Voir à l'arrimage des processus avec les autres unités administratives de la Régie;
- Supporter les coordonnateurs des processus d'opération et d'exploitation intégrés des services TI dans l'application des procédures et mécanismes en vigueur;
- Réaliser toutes autres activités connexes pouvant être requises ou pouvant être confiées au prestataire de services par la Régie;
- Saisir les efforts réalisés dans le cadre du projet sur une base hebdomadaire à l'aide des systèmes de gestion en place à la Régie et soumettre pour approbation aux responsables désignés de la Régie;
- Assurer le transfert de connaissances en fin de projet.

#### Biens livrables minimaux à réaliser :

- Processus et procédures opérationnelles (avec documents de support lorsque requis);
- Rapports de suivi périodique;
- Préparation et dispensation d'ateliers de travail;
- Comptes rendus des ateliers;
- Réaliser tous les biens livrables pouvant être requis ou pouvant être demandés au prestataire de services par la Régie.

En complément à tous les processus et activités à réaliser tels que décrit dans la présente section, le prestataire de services doit également considérer les éléments suivants dans son évaluation des efforts à consacrer aux travaux du volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » :

- Tous les biens livrables requis dans le présent appel d'offres pourraient voir leur fréquence modifiée à tout moment, à la discrétion de la Régie;
- Les ressources du prestataire de services appliquent les directives, processus, procédures, mécanismes et normes de la Régie sur la conduite des processus;
- Les ressources du prestataire de services doivent collaborer avec tous les intervenants de la Régie, ainsi que tous les partenaires et prestataires de service impliqués;
- Réaliser tous les travaux qui lui sont demandés par la Régie dans les délais prescrits;
- Prendre en charge promptement de la réalisation, par lui-même ou par les membres de son équipe, de toutes les demandes de services et d'informations qui lui seront adressées par la Régie et ses représentants désignés;
- Collaborer aux audits internes et externes des processus d'opération et d'exploitation intégrés;
- S'assurer que tous les livrables soient déposés dans un dépôt commun accessible aux différents intervenants (à convenir avec la Régie);
- Réaliser la reddition de comptes auprès de la Régie.

### **Note importante**

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

## **2.7 ÉCHÉANCIER DU PROJET**

Le prestataire de services s'engage à affecter, selon les modalités décrites à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation » une équipe constituée de cinq (5) ressources stratégiques en opération et exploitation intégrés de services TI et en amélioration continue de processus ITIL, rémunérées à taux journaliers pour la réalisation des travaux.

Les travaux relatifs au volet 1 : « Période de prise de connaissances des services » débuteront le 6 juin 2016 et devront être complétés pour le 31 août 2016.

Les travaux relatifs au volet 2 : « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » débuteront le 1<sup>er</sup> septembre 2016 et devront être complétés pour le 5 juin 2019.

## **2.8 ESTIMATION DES BESOINS DE LA RÉGIE**

Les besoins de la Régie sont plus amplement décrits au présent appel d'offres et ils seront réalisés sur la base de taux journaliers. Sans constituer un engagement de la part de la Régie, les tableaux suivants font état du besoin pour l'ensemble des interventions.

**VOLET 2 : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI**

Sans constituer un engagement de la part de la Régie, le tableau suivant fait état du besoin pour ce volet. La Régie estime un besoin total d'environ 3085 jours pour ce volet du contrat.

<b>Volet 2 : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI</b>		
<b>Type de services</b>	<b>Nombre de ressources stratégiques</b>	<b>Nombre estimé de jours</b>
Travaux de charge de projet spécialisés en opération et d'exploitation intégrés des services TI	1 ressource (senior)	605
Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI	3 ressources (senior)	1875
Travaux d'amélioration continue des processus ITIL	1 ressource (senior)	605

Le nombre de jours mentionnés dans le tableau ci-dessus est fourni à titre indicatif et la Régie ne s'engage pas à recourir aux services du prestataire de services selon les indications qu'il contient.

**VOLET 3 : DEMANDES D'INTERVENTION**

Sans constituer un engagement de la part de la Régie, le tableau suivant fait état du besoin pour l'ensemble des interventions pour la portée du volet 3. La Régie estime un besoin total d'environ 1320 jours pour ce volet du contrat.

<b>Volet 3 : Demande d'intervention à taux journaliers ou à engagement de résultat (forfait)</b>		
<b>Types de services</b>	<b>Nombre de ressources</b>	<b>Nombre estimé de jours</b>
Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI	2 ressources (senior)	1320

Le nombre de jours mentionnés dans le tableau ci-dessus est fourni à titre indicatif et la Régie ne s'engage pas à recourir aux services du prestataire de services selon les indications qu'il contient.

Une partie des besoins pourraient être contractés sous forme d'intervention avec engagement de résultat rémunérée sur une base forfaitaire en fonction des taux journaliers soumis au bordereau de prix. Toutefois, le volume de travail confié avec engagement de résultat n'est pas connu pour le moment. L'ampleur des interventions avec engagement de résultat sera identifiée lorsque les besoins seront précisés en cours de contrat.

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

### **2.9.1 TYPE DE DEMANDE**

Les travaux du volet 3 du présent appel d'offres seront contractés selon les modes suivants :

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

### **2.9.2 TRANSMISSION**

Le représentant de la Régie rédige et transmet au mandataire du prestataire de services une demande d'intervention. À titre informatif, le formulaire de demande d'intervention est joint à l'annexe (9.3) du présent document d'appel d'offres.

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

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

### **2.9.3 ÉVALUATION**

#### **2.9.3.1 DEMANDE D'INTERVENTION À TAUX JOURNALIER**

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

Suite à cette évaluation, le montant de la demande d'intervention est établi et sera égal au nombre de jours entendus entre la Régie et le prestataire de services pour chacune des demandes d'intervention. Ce nombre de jours sera multiplié par les taux journaliers inscrits au bordereau de prix de l'annexe 6. Cette évaluation est approuvée par le gestionnaire responsable de la Régie.

#### **2.9.3.2 DEMANDE D'INTERVENTION AVEC ENGAGEMENT DE RÉSULTAT**

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

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



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

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

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

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

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

#### **2.9.4 DÉLAI DE RÉPONSE ET DÉBUT DES TRAVAUX**

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

#### **2.9.5 ACCEPTATION**

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

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

#### **2.9.6 EXÉCUTION DES SERVICES**

Une fois l'acceptation communiquée, le prestataire de services doit rendre disponible la ou les ressources requises.

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

### **2.9.7 APPROBATION**

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

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

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

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

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

### **2.10 REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

Dans le cas où le prestataire de services désire remplacer une ou des ressources en cours de contrat pour des raisons autres que la maladie prolongée, le décès ou la démission, il doit préalablement transmettre, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat.

Pour toute demande de remplacement de ressources ayant pour élément de justification la maladie prolongée, le décès ou la démission, le prestataire de services est dans l'obligation de transmettre un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat, et ce, le plus rapidement possible.

Le prestataire de services s'engage à affecter à l'exécution du présent contrat, les ressources stratégiques proposées dans sa soumission. Ces ressources ne peuvent être remplacées à moins d'une autorisation préalable de la Régie accordée pour des motifs jugés valables par cette dernière, tels que maladie prolongée, le bris du lien d'emploi liant cette personne au prestataire de services, un décès ou à la demande de la Régie.

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

Dans un tel cas, la Régie peut accepter le changement, si la ressource proposée est équivalente à celle initialement identifiée ou refuser le changement si elle juge que la ressource proposée n'est pas équivalente à celle initialement proposée et obliger le prestataire de services à en proposer une qui rencontre l'ensemble des attentes minimales mentionnées à l'article 3.2 « Expérience du chargé de projet spécialisé en opération et exploitation intégrés des services TI » et à l'article 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation » selon le cas.

Le Régie peut exiger du prestataire de services le remplacement d'une ressource affectée à la réalisation du présent projet, et ce, si la qualité du travail réalisé par cette ressource ne satisfait pas adéquatement les besoins et les attentes de la Régie et pour toute autre raison à la discrétion de la Régie. Ainsi, lorsqu'une ressource est libérée, le prestataire de services demeure le seul responsable pour tous les coûts de transition. À cet effet, tous les frais liés au changement de ressources, incluant la période de formation et le transfert d'expertise dix (10) jours seront aux frais du prestataire de services.

### **2.10.1 FRAIS POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

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

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

Les frais seront de cinq cents dollars (500 \$) par remplacement de ressources et ces frais seront déduits de la facturation mensuelle suivant le remplacement.

## **2.11 EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU PROJET**

### **2.11.1 RENCONTRE DE DÉMARRAGE**

Dès la signature du contrat, le responsable du contrat du Service des infrastructures technologiques du dossier santé (SIDS), le responsable de l'appel d'offres du Service de gestion contractuelle et des ressources matérielles (SGCRM), le chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI ainsi que le mandataire du prestataire de services, doivent se réunir pour établir les modalités des règles de gestion et d'exécution du contrat en fonction des exigences exprimées dans le présent chapitre.

Les discussions porteront notamment sur :

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

### **2.11.2 SANTÉ ET SÉCURITÉ**

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

### **2.11.3 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET DROIT D'EXCLUSIVITÉ**

Le prestataire de services :

- doit se conformer aux règles en vigueur à la Régie en matière de droit d'auteur (licence), de confidentialité et de sécurité; à cet effet, la Régie se réserve le droit d'exclusivité sur les documents et produits informatiques réalisés. Ils deviennent la propriété de la Régie et peuvent être exploités éventuellement;
- s'engage à fournir les sources des documents et produits informatiques et à ne pas utiliser ni revendre les documents et produits informatiques réalisés pour la Régie;
- fournir à ses frais la papeterie et autres fournitures de bureau pouvant être requises par ses ressources. Il s'engage également à fournir à ses frais téléphones cellulaires aux ressources assurant la disponibilité en dehors des heures normales de travail (8 h 30 à 16 h 30).

### **2.11.4 PÉRIODE DE DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

#### **2.11.4.1 TRAVAUX EFFECTUÉS PENDANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU**

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

Les travaux effectués en lien avec le volet 1 « Période de prise de connaissances des services » pendant les heures normales de bureau, seront rémunérés selon le montant forfaitaire soumis au bordereau de prix (à l'exception du prestataire de services assurant actuellement les services requis à la Régie (voir la note à la section « Modalités de mise en œuvre et de réalisation)). Afin de déterminer le montant mensuel à facturer, la Régie divisera le montant forfaitaire soumis par trois (3).

Les travaux effectués en lien avec le volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » et le volet 3 « Demandes d'intervention » pendant les heures normales de bureau seront rémunérés selon les taux journaliers soumis au bordereau de prix pour chacun des profils d'expertise.

#### **2.11.4.2 TRAVAUX EFFECTUÉS EN DEHORS DE HEURES NORMALES DE BUREAU**

La Régie informe le prestataire de services que certains travaux en lien avec le volet 1 « Période de prise de connaissances des services » et le volet 3 « Demandes d'intervention », pourraient nécessiter d'être faits en dehors des heures normales de bureau. De plus, la Régie informe le prestataire de services que certains travaux en lien avec le volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » vont nécessiter d'être faits en dehors des heures normales de bureau.

Ces travaux, qui seront planifiés à l'avance (les ressources du prestataire de services en seront avisées), devront être effectués soit en soirée, la nuit et les fins de semaine. Les travaux effectués en dehors des heures normales de bureau pour le volet 1 « Prise de connaissances des services » sont inclus dans le montant forfaitaire soumis au bordereau de prix et ceux effectués pour le volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » et le volet 3 « Demande d'intervention » seront rémunérés selon les taux journaliers soumis au bordereau de prix, et ce, peu importe l'heure ou le jour où ce travail sera effectué.

#### **2.11.4.3 DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES EN DEHORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU**

Certains travaux à être indiqués en cours de mandat pourraient exiger la disponibilité de ressources (le chargé de projet ou les conseillers de niveau senior en opération et en exploitation intégrés des services TI) pendant le soir, la nuit, la fin de semaine ou les jours fériés. Le prestataire de services s'engage à rendre disponible ces ressources pour répondre aux besoins de la Régie.

Cette disponibilité sera rémunérée à raison d'une (1) heure pour huit (8) heures de disponibilité plus le temps pour les travaux réalisés à taux journalier soumis au bordereau de prix pour le profil d'expertise. Afin de déterminer le taux horaire applicable, la Régie divisera le taux journalier soumis par le prestataire de services au bordereau de prix pour le profil d'expertise visé par sept (7).

#### **2.11.4.4 SUIVI DES TRAVAUX**

Afin de vérifier l'utilisation des normes et façons de faire de la Régie, le prestataire de services doit faire le point sur le suivi des travaux lors des rencontres prévues. Ces rencontres seront tenues avec le chargé de projet senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI.

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

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

### **2.11.5 REPRISE DES TRAVAUX**

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

À cet égard, la Régie informe le prestataire de services, par écrit, en y mentionnant le ou les motifs, le cas échéant, de son insatisfaction à l'égard du ou des biens livrables déposés. Les parties conviennent alors d'une date pour le dépôt du ou des biens livrables modifiés selon les exigences de la Régie.

### **2.11.6 ASSURANCE QUALITÉ**

Le prestataire de services s'engage à utiliser et à se conformer à l'encadrement méthodologique et normatif ayant cours à la Régie.

Le prestataire de services doit se conformer entièrement aux processus d'assurance qualité en vigueur à la Régie, dont celui qui est basé sur le Guide Vert issu de la méthodologie du Macroscopie<sup>MD</sup> (Guide Vert), ainsi qu'avec les cadres de références en vigueur. Le prestataire de services doit mettre en place les mécanismes nécessaires pour assurer la qualité des services par l'équipe en place ainsi que pour l'arrimage aux processus de la Régie. Aucune étape du processus qualité de la Régie ne peut être abrogée par le prestataire de services.

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

### **2.11.7 TRANSFERT DE CONNAISSANCES**

#### **2.11.7.1 PENDANT L'EXÉCUTION DU CONTRAT**

À la conclusion de la réalisation d'une demande d'intervention ou à tout moment lorsque signifié par la Régie dans le cadre de la réalisation du présent projet, il est de la responsabilité du prestataire de services de planifier et de procéder au transfert des connaissances de travaux qui nécessitent une prise en charge par les ressources de la Régie ou ses représentants désignés.

Les activités de transfert des connaissances sont parties intégrantes des activités et responsabilités confiés au prestataire de services dans le cadre du présent projet et les coûts associés doivent être inclus dans le montant forfaitaire et les taux journaliers soumis.

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

### **2.11.7.2 AVANT LA FIN DU CONTRAT**

Au moins trois (3) mois avant la fin du contrat et lorsque requis par la Régie, le prestataire de services devra participer aux différentes activités à réaliser dans le cadre de la terminaison du contrat. Les efforts requis pour ses travaux sont inclus dans les taux journaliers soumis dans le cadre de la réalisation des volets 2 et 3.

Le prestataire de services devra notamment réaliser au minimum :

- la poursuite de sa prestation des services d'opération et d'exploitation intégrés des services TI jusqu'à la fin du contrat, incluant une période de chevauchement avec les représentants désignés par la Régie;
- un plan de transition, rédiger par son chargé de projet, élaboré en étroite collaboration et à être approuvé, par le responsable des services d'opération et d'exploitation intégrés des services TI de la Régie;
- des services-conseils tels que requis par la Régie afin d'assurer la transition;
- le transfert de connaissances vers le personnel de la Régie et/ou de ses représentants désignés.

### **2.11.8 FORMATION ET EXPERTISE DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

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

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

### **2.11.9 LIEU DE TRAVAIL, DOCUMENTS, ÉQUIPEMENT**

Les travaux à réaliser par les ressources du prestataire de services pour tous les volets du présent appel d'offres sont réalisés obligatoirement dans les bureaux de la Régie dans la région de Québec. Dans ce contexte, tous les frais de déplacement et de séjour des ressources du prestataire de services sont à la charge exclusive de ce dernier et sont inclus dans le montant forfaitaire et les taux journaliers soumis au bordereau de prix.

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

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

(\*) N.B. En cours de réalisation du contrat, il est possible que la Régie exige du prestataire de services qu'il fournisse les postes de travail et les licences requises à ses ressources.

### 2.11.10 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR

À la demande de la Régie, les ressources du prestataire de services attitrées aux volets 2 et 3 du présent appel d'offres, pourraient avoir à réaliser des travaux à l'extérieur de la région de la ville de Québec. Dans ce cas, les frais de déplacement encourus par les ressources du prestataire de services doivent être préalablement autorisés par le gestionnaire de la Régie, et seront remboursables sur la production des pièces justificatives selon les règles en vigueur contenues dans la *Directive concernant les frais de déplacement des personnes engagées à honorer par des organismes publics*.

#### Note importante

**Le temps de déplacement des ressources est à la charge entière et exclusive du prestataire de services et à ce titre, ces heures ne pourront pas être facturées à la Régie.**

### 2.12 PÉNALITÉS

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

#### 2.12.1 ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES STRATÉGIQUES (VOLETS 1 ET 2)

Les cinq (5) ressources stratégiques présentées dans la soumission du prestataire de services devront obligatoirement être celles qui entreront, dès le 6 juin 2016 et demeureront en fonction selon les exigences précisées à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation », sous peine de subir la ou les pénalités décrites ci-dessous, si ces exigences ne sont pas respectées :

Une pénalité de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$) sera appliquée si une (1) ressource stratégique présentée dans la soumission du prestataire de services n'entre pas en fonction le 6 juin 2016.

Une pénalité de cinquante mille dollars (50 000 \$) supplémentaire sera appliquée si une deuxième (2<sup>e</sup>) ressource stratégique présentée dans la soumission du prestataire de services n'entre pas en fonction le 6 juin 2016.

De plus, la Régie appliquera une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de vingt mille dollars (20 000 \$) par ressource, pour toute ressource qui n'est pas en fonction dès le 6 juin 2016. De plus, si la ressource n'est pas en fonction dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la date de début visée du contrat par la Régie, la pénalité de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$) ou de cinquante mille dollars (50 000 \$), selon le cas, sera aussi appliquée.

Dans le cas où trois (3) ressources stratégiques et plus, présentées dans la soumission du prestataire de services n'entrent pas en fonction le 6 juin 2016, la soumission du prestataire de services sera déclarée non conforme et la Régie procèdera avec la deuxième soumission en liste, le tout, comme indiqué à l'article « Conditions de conformité des soumissions ». Dans ce cas, la clause « Défaut du prestataire de services » s'appliquera.



N.B. Dans le cas où l'une des ressources stratégiques présentées dans la soumission ne peut entrer en fonction le 6 juin 2016 pour cause de force majeure, tel que la maladie prolongée, le décès ou la démission de la ressource, les pénalités décrites ci-dessus ne seront pas applicables par la Régie. Cette situation de force majeure doit se produire après la date de clôture de l'appel d'offres.

### **2.12.2 REMPLACEMENT DE RESSOURCES STRATÉGIQUES À LA DEMANDE DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET À L'INTÉRIEUR DE LA PÉRIODE FIXE DE RÉALISATION DES TRAVAUX (VOLETS 1 ET 2)**

Les cinq (5) ressources stratégiques identifiées dans la soumission du prestataire de services doivent demeurer en fonction pour une période fixe de trente-six (36) mois tel qu'indiqué à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation ». À cet égard, si le prestataire de services désire remplacer une ou des ressources stratégiques à l'intérieur de cette période fixe de réalisation des travaux, pour des raisons autres que la maladie prolongée, le décès ou la démission, la Régie appliquera une pénalité de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$) pour chaque ressource stratégique remplacée, à la demande du prestataire de services, pour des motifs autres que ceux mentionnés au présent article.

### **2.12.3 AVIS DE DEMANDE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES**

Dans le cas où le prestataire de services doit remplacer une ou des ressources en cours de contrat pour des raisons autres que la maladie prolongée, le décès ou la démission, il doit préalablement transmettre, dans un délai minimum de dix (10) jours ouvrables, un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat.

Pour toute demande de remplacement de ressources ayant pour élément de justification la maladie prolongée, le décès ou la démission, le prestataire de services est dans l'obligation de transmettre un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat, et ce, le plus rapidement possible.

Le prestataire de services qui fait défaut à son obligation de transmettre, préalablement au remplacement, l'avis écrit sera passible d'une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par ressource.

### **2.12.4 DÉLAI POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES STRATÉGIQUES (VOLETS 1 ET 2)**

Le prestataire de services est dans l'obligation de remplacer la ou les ressources stratégiques dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Si la ou les ressources stratégiques ne sont pas remplacées à l'intérieur de ce délai, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable est applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour, le tout, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de dix mille dollars (10 000 \$) par ressource.

### **2.12.5 DÉLAI POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (VOLET 3)**

Le prestataire de services est dans l'obligation de remplacer la ou les ressources supplémentaires dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Si la ou les ressources supplémentaires ne sont pas remplacées à l'intérieur de ce délai, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable est applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, le tout, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource.

### **2.12.6 RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES REQUISES POUR DES INTERVENTIONS À TARIF (VOLET 3)**

Le prestataire de services doit garantir qu'en cours de contrat et, lorsque requis, en fonction des demandes d'intervention de la Régie, qu'il sera en mesure de fournir au moins trois (3) ressources supplémentaires, en plus des cinq (5) ressources stratégiques attitrées à la réalisation des travaux et rémunérées à taux journaliers, le tout, afin d'assurer les services lors d'accroissement temporaire de la charge de travail.

Il a donc l'obligation de répondre en tout temps aux demandes de la Régie allant jusqu'à un maximum de huit (8) ressources, incluant les cinq (5) ressources stratégiques attitrées à la réalisation des travaux pour la durée totale du contrat. À cet égard, la Régie appliquera une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de dix mille dollars (10 000 \$) lorsque le prestataire de services ne peut fournir la ou les ressources demandées jusqu'à concurrence d'un maximum de huit (8) ressources et ce dans un délai de vingt (20) jours ouvrables.

Pour des besoins supplémentaires, le prestataire de services doit présenter une ressource qui rencontre l'ensemble des attentes minimales indiquées pour le profil d'expertise. À cet égard, il doit transmettre le curriculum vitae de la ressource proposée dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Si la ressource proposée ne rencontre pas l'ensemble des attentes minimales pour le profil, un deuxième (2<sup>e</sup>) curriculum vitae doit être transmis dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Si un troisième (3<sup>e</sup>) curriculum vitae doit être présenté, une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) sera appliquée. De plus, le prestataire de services a un délai maximum de vingt-quatre (24) heures pour présenter le 3<sup>e</sup> curriculum vitae.

N.B. Lors de la réception d'un curriculum vitae, la Régie a l'obligation de répondre au prestataire de services dans un délai de deux (2) jours ouvrables, délai pendant lequel aucune pénalité n'a cours.

### **2.12.7 DÉBUT DES TRAVAUX**

Le prestataire de service a l'obligation de débiter les travaux dans un délai de dix (10) jours ouvrables, après l'acceptation du curriculum vitae de la ressource par la Régie, à défaut de subir une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable jusqu'à un maximum de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource, appliquée dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour, si cette exigence n'est pas respectée.

### **2.12.8 REMISE DES CARTES D'ACCÈS ET DES DISPOSITIFS D'ACCÈS À DISTANCE AUX INFRASTRUCTURES**

La Régie se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière de cent dollars (100 \$) par carte d'accès aux édifices et de deux cents dollars (200 \$) par dispositif d'accès à distance aux infrastructures non remise à la Régie lors du départ d'une ou des ressources affectées à la réalisation des travaux, à la fin des travaux ou si elles sont perdues en cours de contrat, le cas échéant.

### **2.12.9 ÉVALUATION DE RENDEMENT INSATISFAISANT**

Tel qu'il est indiqué à l'article 2.14 « Évaluation de rendement », au moins deux (2) fois par année, la Régie rencontrera le prestataire de services afin de lui présenter son évaluation de rendement de la dernière période.

Dans le contexte où le prestataire de services aura deux (2) évaluations consécutives où les services rendus à l'égard des travaux réalisés au volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » et au volet 3 « Demandes d'intervention » ne répondent pas aux attentes de la Régie, une pénalité de 10 % sera appliquée sur le montant mensuel qui sera facturé par le prestataire de services pour ces deux (2) volets. Cette pénalité s'applique dans le mois où l'évaluation de rendement a été remise au prestataire de services.

## **2.13 STATIONNEMENT**

La Régie informe le prestataire de services qu'aucun espace de stationnement autant dans les aires de stationnement du siège social de la Régie que dans les autres édifices où sont réalisés des travaux pour le compte de la Régie, n'est alloué aux ressources du prestataire de services pour la durée totale du contrat. Il incombe au prestataire de services et/ou à ses ressources de combler ce besoin.

## **2.14 ÉVALUATION DE RENDEMENT**

En cours de contrat et au moins deux (2) fois par année, la Régie rencontrera le prestataire de services afin de lui présenter son évaluation de rendement de la dernière période. Le prestataire de services pourra notamment être évalué sur :

- qualité générale des services rendus dans le cadre du contrat;
- respect des délais d'assignation de ressources et de profils requis;
- la stabilité des ressources;
- le leadership des ressources;
- la qualité du français parlé et écrit;
- le respect des méthodes et procédures en vigueur à la Régie;
- qualité des communications et de la collaboration des ressources assignées au contrat.

La Régie informe le prestataire de services que ces critères d'évaluation pourront être évolutifs pendant la durée du contrat en fonction de la qualité de la prestation de services du prestataire de services.

Au plus tard soixante (60) jours après la date de fin du contrat, la Régie se réserve le droit de rédiger un rapport de rendement insatisfaisant. Dans un tel cas, la Régie transmettra au prestataire de services un rapport d'évaluation de rendement.



### **3. CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION**



### 3. CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

Le prestataire de services doit fournir toute l'information pertinente concernant les critères d'évaluation décrits ci-dessous pour démontrer adéquatement qu'il a le profil, l'expérience et les capacités nécessaires pour mener le projet à terme et s'acquitter de sa contribution.

L'évaluation de la soumission par le comité de sélection est réalisée selon l'annexe 2 du *Règlement sur les contrats de services des organismes publics*. Le paramètre K dans le cadre de cet appel d'offres est fixé à 25 %.

La Régie a précisé pour chaque critère ses attentes minimales et ses attentes valorisées, le cas échéant.

Le comité attribue pour chaque critère une note sur une échelle de 0 à 100 points. Le niveau de performance acceptable pour un critère, lequel correspond à l'atteinte des attentes minimales, équivaut à 70 points.

#### ÉVALUATION D'UNE SOUMISSION PRÉSENTÉE PAR UN GROUPEMENT D'ENTREPRISES

**Dans le cas où la soumission est présentée par un groupement d'entreprises (consortium), le prestataire de services doit s'assurer d'identifier clairement l'apport de chacun des membres du groupement d'entreprises pour chacun de ces critères. L'expérience du prestataire de services et les ressources proposées seront évaluées en tenant compte de l'expérience des parties constituantes du groupement en fonction des exigences mentionnées aux critères de sélection.**

Il importe de préciser que l'expérience du prestataire de services dans le cas d'un regroupement d'entreprises, sera considérée suivant la forme juridique du regroupement :

##### *Consortium juridiquement organisé*

Dans le cas d'un consortium juridiquement organisé, l'expertise du consortium (les parties qui le constituent) débute **uniquement** le jour où ce dernier est juridiquement organisé. À cet égard, seuls les mandats ou projets réalisés **après** la constitution de ce consortium seront considérés.

##### *Consortium non juridiquement organisé*

Dans le cas d'un consortium non juridiquement organisé, l'expérience du prestataire de services est évaluée en tenant compte de l'expérience des parties constituantes du regroupement. Ainsi, l'ensemble des mandats ou projets réalisés **avant ou après** la constitution de ce consortium seront considérés.

#### INFORMATION RELATIVE À L'ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL DE NATURE COMPARABLE À LA RÉGIE

Lorsqu'il est question d'organismes ayant un environnement organisationnel de nature comparable à la Régie, la similarité sera vérifiée en fonction du nombre d'interlocuteurs (clients), d'envergure des projets réalisés et d'envergure organisationnelle (paliers multiples, plusieurs unités administratives, plus de 1 000 employés). De plus, l'environnement comparable en termes technologiques sera vérifié en fonction du contexte technologique décrit à la section 2.3.

### 3.1 EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

**Poids du critère : 35%**

La Régie recherche un prestataire de services qui est en mesure de fournir l'ensemble des expertises nécessaires pour assurer le bon déroulement des travaux sous sa responsabilité tout en respectant les exigences et les niveaux de services requis par la Régie. Le mandat du prestataire de services est de répondre adéquatement aux besoins courants et ponctuels énoncés par la Régie.

Pour ce critère, le prestataire de services sera évalué sur son expérience, sa qualité et sa compétence à réaliser des mandats d'envergure en adéquation avec les besoins du présent appel d'offres.

C'est par la description de projets réalisés par le prestataire de services dans des contextes comparables en termes d'activités réalisées, d'environnements et d'organisation de même envergure que le prestataire de services démontrera son expérience pertinente. Le prestataire de services présente une liste de projets qu'il a réalisés dans un environnement organisationnel comparable à celui du présent appel d'offres. Le prestataire doit démontrer l'adéquation des projets présentés avec l'objet du présent appel d'offres. Il doit également démontrer de quelle manière ses expériences peuvent contribuer à prendre en charge le présent le projet.

**N.B. La Régie considérera l'expérience du prestataire services dans les mandats réalisés, uniquement si ce dernier était adjudicataire des contrats de ces dits mandats et était responsable de l'exécution des travaux.**

**Le prestataire de services doit :**

**Attentes minimales**

- Avoir réalisé au moins un (1) projet d'envergure d'au moins 5 000 jours/personne dans le domaine des technologies de l'information;
- Avoir réalisé au moins deux (2) projets d'au moins 2 500 jours/personne dans le domaine des technologies de l'information impliquant, en plus des ressources internes du client, différents intervenants, partenaires et prestataires de services;
- Avoir réalisé, au cours des cinq (5) dernières années (soit entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 1<sup>er</sup> avril 2016), au moins trois (3) projets, où son implication est d'au moins 220 jours/personne par projet, en matière d'opération de processus d'exploitation dans le domaine des technologies de l'information, dans un environnement technologique et organisationnel comparable à celui de la Régie.

**Attentes valorisées**

- Avoir réalisé, au cours des trois (3) dernières années (soit entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 1<sup>er</sup> avril 2016), au moins deux (2) mandats d'au moins 440 jours/personne, en conception, révision et mise en œuvre de processus d'opération et d'exploitation en services;
- Avoir réalisé, au cours des trois (3) dernières années (soit entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 1<sup>er</sup> avril 2016), au moins un (1) mandat d'au moins 220 jours/personne, en audit et/ou en amélioration continue des processus d'exploitation ITIL.



Le prestataire de services doit décrire chacun des mandats ou des projets et à aborder les éléments suivants :

- référence : nom du client et nom, no de téléphone et titre du gestionnaire responsable;
- dates de réalisation et envergure des efforts globaux du prestataire de services;
- une courte description du projet, ses objectifs, les outils de planification utilisés, l'approche utilisée, le principal défi rencontré et la façon de le surmonter, les activités effectuées et les résultats obtenus;
- le contexte technologique (outils, matériels, logiciels et plate-forme).

**N.B.** Il serait souhaité que chaque projet présenté le soit **sur un maximum de trois (3) pages**. Le prestataire de services doit s'assurer de faire ressortir les éléments de similitude de ses réalisations avec sa compréhension du présent projet.

### 3.2 EXPÉRIENCE DU CHARGÉ DE PROJET DE NIVEAU SENIOR SPÉCIALISÉ EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI

**Poids du critère : 15 %**

C'est l'évaluation de l'expérience du chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI, de son expertise dans le type de projet concerné par le présent appel d'offres et dans des projets comparables en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et de sa contribution spécifique dans ces projets.

Le prestataire de services sera évalué sur la qualité, la compétence et l'expérience de la ressource présentée. Il doit donc faire la démonstration que la ressource présentée répond aux exigences de la Régie.

Le prestataire de services identifie et s'engage à rendre disponible le chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI identifié dans sa soumission et ce dès le 6 juin 2016.

Le prestataire de services identifie la personne qu'il propose pour assumer ce rôle **et joint son curriculum vitae en annexe**. Afin de démontrer les compétences de la ressource présentée, le prestataire de services doit joindre un tableau synthèse pour présenter la ressource selon le modèle suivant :

Nom de la ressource proposée : _____				
Profil de la ressource proposée : _____				
Nb d'années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information : _____				
Nb d'années d'expérience par profil et niveau d'expertise : _____				
Attentes minimales	Titre du projet en lien avec l'attente minimale	Brève description du projet (activités et biens livrables réalisés) en lien avec l'attente minimale	Contribution réelle de la ressource dans le projet (mois)	Référence du no de projet dans le CV
Attentes valorisées	Titre du projet en lien avec l'attente valorisée	Brève description du projet (activités et biens livrables réalisés) en lien avec l'attente valorisée	Contribution réelle de la ressource dans le projet (mois)	Référence du no de projet dans le CV

La ressource proposée sera évaluée en fonction de son expertise dans le type de projet concerné et dans des projets similaires en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et de **sa contribution spécifique** dans ces projets.

<b>UN (1) CHARGÉ DE PROJET DE NIVEAU SENIOR SPÉCIALISÉ EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI</b>
---

### **Attentes minimales**

Pour l'atteinte du « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, la ressource proposée doit obligatoirement répondre à chacune des attentes mentionnées ci-dessous :

- Posséder au moins dix (10) années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information;
- Posséder au moins trois (3) années (660 jours) d'expérience pratique dans la réalisation de travaux en opération et en exploitation des services TI, soit avoir géré des processus d'opération et d'exploitation dans leur globalité (prise en charge proactive, reddition de comptes au client, production d'indicateurs de gestion, etc.), et non à titre de contributeur;
- Avoir œuvré, à titre de chargé de projet spécialité en opération et en exploitation des services TI, au cours des trois (3) dernières années (soit entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 1<sup>er</sup> avril 2016), dans au moins un (1) mandat de 220 jours, dans le cadre d'un projet d'au moins 1000 jours/personne.

### **Attentes valorisées**

- Détenir un diplôme d'études universitaires (joindre une copie du diplôme);
- Détenir la certification ITIL « Foundation » (joindre une copie de la certification).

## **3.3 EXPÉRIENCE DE L'ÉQUIPE DE RÉALISATION**

**Poids du critère : 25 %**

C'est l'évaluation de l'expérience de l'équipe de réalisation du prestataire de services, de leur expertise dans le type de projet concerné par le présent appel d'offres et dans des projets comparables en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et de leur contribution spécifique dans ces projets.

Le prestataire de services sera évalué sur la qualité, la compétence et l'expérience des ressources présentées. Il doit donc faire la démonstration que les ressources présentées répondent aux exigences de la Régie.

Le prestataire de services identifie et s'engage à rendre disponible les quatre (4) ressources stratégiques identifiées dans sa soumission et ce dès le 6 juin 2016. Il doit présenter des ressources répondant aux exigences de la Régie. Ces ressources stratégiques sont :

- Trois (3) conseillers de niveau senior en opération et en exploitation intégrés des services TI;
- Un (1) conseiller de niveau senior en amélioration continue des processus ITIL.

Le prestataire de services identifie les personnes qu'il propose pour assumer chacun des rôles **et joint leur curriculum vitae en annexe**. Afin de démontrer les compétences des ressources présentées, le prestataire de services doit joindre un tableau synthèse pour présenter les ressources selon le modèle suivant :

Nom de la ressource proposée : _____				
Profil de la ressource proposée : _____				
Nb d'années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information : _____				
Nb d'années d'expérience par profil et niveau d'expertise : _____				
Attentes minimales	Titre du projet en lien avec l'attente minimale	Brève description du projet (activités et biens livrables réalisés) en lien avec l'attente minimale	Contribution réelle de la ressource dans le projet (mois)	Référence du no de projet dans le CV
Attentes valorisées	Titre du projet en lien avec l'attente valorisée	Brève description du projet (activités et biens livrables réalisés) en lien avec l'attente valorisée	Contribution réelle de la ressource dans le projet (mois)	Référence du no de projet dans le CV

Les ressources proposées seront évaluées en fonction de leur expertise dans le type de projet concerné et dans des projets similaires en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et de **leur contribution spécifique** dans ces projets.

### **TROIS (3) CONSEILLERS DE NIVEAU SENIOR EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI**

#### **Attentes minimales**

Pour l'atteinte du « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, chaque ressource proposée doit obligatoirement répondre individuellement à chacune des attentes mentionnées ci-dessous :

- Posséder au moins huit (8) années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information;
- Posséder au moins trois (3) années (660 jours) d'expérience pratique dans la réalisation de travaux en opération et en exploitation des services TI, soit avoir géré des processus d'opération et d'exploitation dans leur globalité (prise en charge proactive, reddition de comptes au client, production d'indicateurs de gestion, etc.), et non à titre de contributeur. Il doit avoir réalisé au moins un (1) mandat d'au moins 220 jours, dans le cadre d'un projet d'au moins 1000 jours/personne.

#### **Attentes valorisées**

- Détenir un diplôme d'études universitaires (joindre une copie du diplôme);
- Détenir la certification ITIL « Foundation » (joindre une copie de la certification).

**UN (1) CONSEILLER DE NIVEAU SENIOR EN AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS ITIL****Attentes minimales**

Pour l'atteinte du « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, la ressource proposée doit obligatoirement répondre à chacune des attentes mentionnées ci-dessous :

- Posséder au moins huit (8) années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information;
- Posséder au moins deux (2) années (440 jours) d'expérience dans l'opération et l'exploitation de services TI, soit avoir géré des processus d'opération et d'exploitation dans leur globalité (prise en charge proactive, reddition de comptes au client, production d'indicateurs de gestion, etc.);
- Au cours des cinq (5) dernières années (soit entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 1<sup>er</sup> avril 2016), avoir œuvré à titre de conseiller dans deux (2) mandats de 220 jours chacun, dans le cadre d'un projet d'au moins 1000 jours/personne dans la conception et l'amélioration de processus d'opération et d'exploitation basés sur le référentiel ITIL.

**Attentes valorisées**

- Détenir un diplôme d'études universitaires (joindre une copie du diplôme).

**3.4 DIVERSITÉ ET DISPONIBILITÉ DE L'EXPERTISE**

**Poids du critère : 25 %**

La Régie pourra faire appel au prestataire de services, au fur et à mesure que les besoins supplémentaires se présenteront dans le cadre des travaux du volet 3 « Demandes d'intervention ». Le prestataire de services doit démontrer comment il pourra répondre aux besoins de la Régie sur le plan de la diversité et de la disponibilité pour la réalisation de travaux associés au présent appel d'offres.

En cours de contrat, le prestataire de services devra affecter en temps opportun des ressources supplémentaires pour des travaux sur des besoins particuliers. La réalisation de ces travaux s'effectuera selon les profils mentionnés à l'article 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation ».

Pour le présent critère « Diversité et disponibilité de l'expertise », le prestataire de services sera évalué au niveau de son approche pour le remplacement de ressources et sur son bassin de ressources.

## VOLET APPROCHE POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES

Pour l'atteinte du « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, le **prestataire de services doit** :

- Présenter sa stratégie de relève et démontrer le réalisme, considérant le fait que les ressources sont souvent impliquées dans d'autres mandats;
- Démontrer comment dans le respect du cadre normatif de la Régie, il entend assurer le transfert de connaissance et la formation du personnel interne de la Régie.

## VOLET BASSIN DE RESSOURCES

En cours de contrat, le prestataire de services devra affecter en temps opportun des ressources supplémentaires pour des travaux sur des besoins particuliers. La réalisation de ces travaux s'effectuera selon les profils mentionnés à l'article 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation ».

**N.B. Les ressources attitrées à ces travaux devront rencontrer l'ensemble des attentes minimales pour chacun des profils d'expertise.**

La Régie exige un certain nombre de ressources par profil d'expertise. Dans le tableau ci-dessous, les nombres mentionnés **excluent** les cinq (5) ressources stratégiques qui ont été évaluées au point 3.2 « Chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI » et au point 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation ». Le prestataire de services doit présenter des ressources différentes de celles évaluées au point 3.2 « Chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI » et au point 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation ».

Pour ce faire, le prestataire de services doit démontrer son bassin de ressources ayant les profils et niveau expertise répondant aux attentes selon le modèle suivant :

EXIGENCES GÉNÉRALES						
Profils d'expertise	Nombre de ressources exigé par la Régie (Note 1)	Nombre de ressources que le prestataire de services est en mesure de proposer et qui seront disponibles au cours des trois (3) premiers mois du contrat (note 2)	Nom de chaque ressource proposée (note 3)	Date réelle de disponibilité au cours des trois (3) premiers mois (Note 4)	Nombre d'années d'expérience dans le domaine des TI (note 5)	Nombre d'années d'expérience en lien avec le profil et le niveau d'expertise (note 6)
Chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI	2					
Conseillers de niveau senior en opération et en exploitation intégrés des services TI	3					
Conseiller de niveau senior en amélioration continue des processus ITIL	2					

**NOTE 1**

Cette colonne indique le nombre de ressources par profil d'expertise que la Régie exige du prestataire de services pour l'évaluation du critère 3.4 « Diversité et disponibilité de l'expertise ». Ce nombre **exclut** les cinq (5) ressources stratégiques évaluées au point 3.2 « Chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI » et au point 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation ».

**NOTE 2**

Le prestataire de services indique le nombre de ressources qu'il est en mesure de proposer et qui seront disponibles au cours des trois (3) premiers mois du contrat. **Le prestataire de services n'a pas à présenter le curriculum vitae de ces ressources.** Il est à noter que les ressources proposées doivent rencontrer l'ensemble des attentes minimales exigées par la Régie, pour chacun des profils d'expertise. Les ressources présentées doivent être différentes de celles évaluées au point 3.2 « Chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI » et au point 3.3 « Expérience de l'équipe de réalisation ».

**Note 3**

Le prestataire de services doit indiquer le nom de chaque ressource qu'il présente et qui seront disponibles au cours des trois (3) premiers mois du contrat.

**Note 4**

Le prestataire de services doit indiquer la date réelle de disponibilité de chacune des ressources qu'il présente. Il est à noter que ces ressources n'ont pas à être disponibles dès le début du contrat, mais doivent absolument l'être au cours des trois (3) premiers mois du contrat, à défaut de quoi le prestataire de services n'obtiendra pas la note de passage pour le critère 3.4 « Diversité et disponibilité de l'expertise ».

**Note 5**

Le prestataire de services indique pour chaque ressource qu'il présente, son nombre d'années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information.

**Note 6**

Le prestataire de services indique pour chaque ressource qu'il présente, son nombre d'années d'expérience en lien avec le profil d'expertise.





## GRILLE D'ÉVALUATION



**Grille d'évaluation : Soumission comportant une démonstration de qualité en vue d'une adjudication selon le prix ajusté le plus bas (annexe 2 du Règlement)**

<b>Projet : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ</b>											
<b>Numéro : QC-RAMQ-20150730</b>											
<b>PARTIE 1</b>											
<b>ÉVALUATION DE LA QUALITÉ</b>		<b>Prestataire de services A</b>		<b>Prestataire de services B</b>		<b>Prestataire de services C</b>		<b>Prestataire de services D</b>		<b>Prestataire de services E</b>	
<b>CRITÈRES</b> S'il y a lieu, cocher le ou les critères pour lequel (lesquels) un minimum de 70 points est exigé.	Poids du critère (P) (0 à 100 %)	Note obtenue (N) (0 à 100)	<b>Note pondérée</b> (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	<b>Note pondérée</b> (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	<b>Note pondérée</b> (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	<b>Note pondérée</b> (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	<b>Note pondérée</b> (P x N)
Expérience du prestataire de services	35 %										
Expérience du chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI	15 %										
Expérience de l'équipe de réalisation	25 %										
Diversité et disponibilité de l'expertise	25 %										
<b>NOTE FINALE POUR LA QUALITÉ</b> (Somme des notes pondérées)	100 %	/ 100		/ 100		/ 100		/ 100		/ 100	
<i>Soumissions acceptables</i>											
<p><b>Dans le cas où aucun critère n'a été coché à la partie 1,</b> les soumissions acceptables sont celles ayant obtenu une note finale d'au moins 70 points, soit le « niveau de performance acceptable ».</p> <p><b>Dans cas où un ou des critères ont été cochés à la partie 1,</b> les soumissions acceptables sont celles ayant obtenu un minimum de 70 points pour chacun des critères cochés à la partie 1 <b>et</b> une note finale d'au moins 70 points.</p>											
<b>PARTIE 2</b>											
<b>Valeur du paramètre K en pourcentage : 25 %</b>											
<b>ÉVALUATION DES PRIX</b>		<b>Prestataire de services A</b>		<b>Prestataire de services B</b>		<b>Prestataire de services C</b>		<b>Prestataire de services D</b>		<b>Prestataire de services E</b>	
<b>Prix soumis*</b> (Soumissions acceptables seulement)		\$		\$		\$		\$		\$	
<b>1</b>	<b>Coefficient d'ajustement pour la qualité</b> $1 + K \frac{(\text{Note finale pour la qualité} - 70)}{30}$										
<b>2</b>	<b>Prix ajusté*</b> $\frac{\text{Prix soumis*}}{\text{Coefficient d'ajustement pour la qualité}}$	\$		\$		\$		\$		\$	
<b>PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS (AUX FINS D'ADJUDICATION)</b>		\$		\$		\$		\$		\$	

SIGNATURE

NOM EN LETTRES MOULÉES

SIGNATURE

NOM EN LETTRES MOULÉES

SIGNATURE

NOM EN LETTRES MOULÉES

\* Montant excluant les taxes de vente applicables



#### **4. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES**



## **4. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES**

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

### **4.1 DÉFINITION DES TERMES**

#### **4.1.1 ACCORD INTERGOUVERNEMENTAL**

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

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

[http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/faire\\_affaire\\_avec\\_etat/cadre\\_normatif/accords/tab\\_synthese\\_assujettissement\\_accords.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/faire_affaire_avec_etat/cadre_normatif/accords/tab_synthese_assujettissement_accords.pdf)

#### **4.1.2 ADJUDICATION**

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

#### **4.1.3 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC**

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

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

#### **4.1.4 CONTRAT À EXÉCUTION SUR DEMANDE**

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

#### **4.1.5 DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES**

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

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

#### **4.1.6 ÉTABLISSEMENT**

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

#### **4.1.7 MANDAT OU PROJET**

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

#### **4.1.8 OPTION**

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

#### **4.1.9 PRESTATAIRE DE SERVICES**

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

#### **4.1.10 PRIX**

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

#### **4.1.11 RESSOURCES STRATÉGIQUES**

Ressources dont la présence dans les locaux de la Régie est requise dès le début du projet.

#### **4.1.12 SÉAO**

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

#### **4.1.13 SOUMISSION**

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

### **4.2 EXAMEN DES DOCUMENTS**

4.2.1 Le prestataire de services doit s'assurer que tous les documents d'appel d'offres énumérés à la table des matières lui sont parvenus. À moins d'un avis contraire de sa part avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions, il sera présumé que tous ces documents lui sont parvenus.



- 4.2.2 Le prestataire de services doit examiner attentivement les documents d'appel d'offres et il est de sa responsabilité de se renseigner sur l'objet et les exigences du contrat.
- 4.2.3 Par l'envoi de sa soumission, le prestataire de services reconnaît avoir pris connaissance des documents d'appel d'offres et en accepte les clauses, charges et conditions.
- 4.2.4 Le prestataire de services qui désire obtenir des renseignements complémentaires, qui trouve des ambiguïtés, des oublis, des contradictions ou qui a des doutes sur la signification du contenu des documents d'appel d'offres, doit soumettre ses questions au représentant de la Régie avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions. Lorsque les renseignements demandés ou les questions soulevées concernent un objet significatif ou susceptible d'impacts sur la présentation des soumissions, le représentant de la Régie transmet toute l'information requise aux prestataires de services qui ont commandé les documents, au moyen d'un addenda.
- 4.2.5 La Régie se réserve le droit d'apporter des modifications aux documents d'appel d'offres avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions et, le cas échéant, de modifier la date limite de réception des soumissions. Les modifications deviennent partie intégrante des documents d'appel d'offres et sont transmises, au moyen d'un addenda, à tous les prestataires de services qui ont commandé les documents.
- 4.2.6 Si un addenda est susceptible d'avoir une influence sur les prix, il doit être transmis au moins sept (7) jours avant la date limite de réception des soumissions; si ce délai ne peut être respecté, la date limite de réception des soumissions doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.

### 4.3 ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

- 4.3.1 Le prestataire de services élabore et dépose **une seule soumission** en se conformant aux exigences des présents documents d'appel d'offres.
- 4.3.2 L'évaluation des soumissions est de la responsabilité d'un comité de sélection qui procède à l'évaluation selon une grille et des critères définis dans le chapitre 3. 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.

#### 4.3.3 Règles de présentation

1. La soumission doit être rédigée en français.

Dans ce contexte, la soumission est constituée de tous les documents expressément exigés à l'ouverture : les documents énonçant la réponse aux critères d'évaluation, les annexes à remplir, et lorsque requis, l'autorisation de signature.

2. Le texte doit être produit sur un papier de format « 8 ½ x 11 » ou l'équivalent dans le système international et présenté en mode recto verso.
3. Le prestataire de services doit joindre à sa soumission les documents suivants :

- le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'annexe 2, dûment complété, toutefois, veuillez prendre note que ce formulaire n'est pas requis si le prestataire de services est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers;
- le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres » joint à l'annexe 3, dûment complété;
- le formulaire « Engagement du prestataire de services » joint à l'annexe 4, dûment complété;
- l'attestation de Revenu Québec, s'il a un établissement au Québec; toutefois veuillez prendre note que cette attestation n'est pas requise si le prestataire de services est autorisé par l'Autorité des marchés financiers;
- le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 7, 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; toutefois, veuillez prendre note que ce formulaire n'est pas requis si le prestataire de services est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers;
- une copie de son certificat d'enregistrement ISO;
- les curriculum vitae des ressources stratégiques présentées et les copies de diplômes, le cas échéant;
- une copie de la certification ITIL « Foundation » pour le conseiller de niveau senior en amélioration continue des processus ITIL attitré à la réalisation des travaux;
- le formulaire « Autorisation de signature » joint à l'annexe 8;
- l'enveloppe scellée « Offre de prix » laquelle contient les formulaires « Offre de prix » joint à l'annexe 5 et « Bordereau de prix » joint à l'annexe 6, dûment complétés et signés par une personne autorisée;
- Le document exigé à l'article 4.12 lorsque requis.

Si l'article 4.12 est applicable, fournir :

- une attestation d'inscription délivrée par l'Office québécois de la langue française depuis moins de trente (30) mois pour les entreprises inscrites à l'Office avant le 1<sup>er</sup> octobre 2002 ou depuis moins de dix-huit (18) mois pour les entreprises inscrites à l'Office après le 1<sup>er</sup> octobre 2002;
  - soit une attestation d'application d'un programme de francisation;
  - soit un certificat de francisation.
4. Le prestataire de services doit présenter **l'original** de sa soumission et **trois (3) copies** de cette dernière, le tout sous emballage scellé portant les inscriptions suivantes :
- son nom et son adresse;
  - le nom et l'adresse du destinataire;
  - la mention « Soumission »;
  - le titre de l'appel d'offres : « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ »;
  - le numéro de l'appel d'offres : « QC-RAMQ-20150730 ».

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

#### 4.4 DÉTERMINATION ET PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE PRIX ET DU BORDEREAU DE PRIX

4.4.1 Les soumissions sont évaluées en fonction des critères retenus, sans que les montants soumis par le prestataire de services soient connus des membres du comité de sélection.

L'offre de prix et le « Bordereau de prix » de prix doivent donc être présentés en **un (1) seul exemplaire**, au moyen des formulaires « Offre de prix » et « Bordereau de prix », prévus à cette fin par la Régie ou au moyen d'une reproduction de ceux-ci, sous pli séparé, insérés dans **une enveloppe séparée portant l'inscription « Offre de prix » et cachetée**, clairement identifiée au nom du prestataire de services et portant les inscriptions suivantes :

- la mention « Soumission »;
- le titre de l'appel d'offres : « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ »;
- le numéro de l'appel d'offres : « QC-RAMQ-20150730 ».

4.4.2 Le montant soumis doit être exprimé en dollars canadiens.

4.4.3 En conformité avec l'offre de prix et le bordereau de prix, le prestataire de services doit suivre les instructions suivantes pour compléter le formulaire « Bordereau de prix » joint à l'annexe 6.

Le sous-total A du volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » doit être calculé comme suit :

Chaque taux journalier soumis par le prestataire de services doit être multiplié respectivement par les quantités préalablement indiquées par la Régie par profil d'expertise dans le formulaire « Bordereau de prix », le tout additionné pour obtenir le sous-total A.

Le sous-Total B du volet 3 « Demande d'intervention » doit être calculé comme suit :

Le taux journalier soumis par le prestataire de services pour le profil d'expertise « Conseiller de niveau senior en opération et en exploitation intégrés des services TI » doit être multiplié respectivement par le nombre de jours indiqués par la Régie dans le formulaire « Bordereau de prix », le tout additionné pour obtenir le sous-total B. **Il est à noter que le taux journalier soumis pour ce profil d'expertise pour le volet 3 doit être le même que celui soumis pour le même profil d'expertise pour le volet 2.**

Le sous-Total C du volet 1 « Période de prise de connaissances des services » doit être calculé comme suit : Le sous-total A obtenu pour le volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » doit être multiplié par 6 %.

Le sous-total A obtenu pour le volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » doit être additionné du sous-total B obtenu pour le volet 3 « Demande d'intervention » et du sous-total C obtenu pour le volet 1 « Période de prise de connaissances », additionné du montant réservé pour les frais de déplacement (5 000 \$) et le tout additionné pour obtenir un seul montant global aux fins de la détermination du prix ajusté le plus bas. Le montant global du bordereau de prix doit être reporté à l'endroit prévu dans le formulaire « Offre de prix » et ne doit pas inclure les taxes.

- 4.4.4 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 avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douanes, les permis, les licences et les assurances.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) 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

Le mandataire du prestataire de services et l'équipe de **ressources stratégiques** identifiés dans la soumission du prestataire de services aux fins de réalisation du projet ne peuvent être changés à partir de l'heure et de la date limites fixées pour la réception des soumissions, à moins d'une autorisation de la Régie ou de son représentant désigné.

## 4.6 SOUS-CONTRAT

Lorsque la soumission implique la participation de sous-traitants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent y compris les exigences relatives à la qualité demeurent sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel la Régie a signé le contrat.

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

## 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 de la gestion et planification des technologies de l'information, conforme à la norme ISO 9001 : 2008.

## 4.8 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT

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

## 4.9 STATUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET AUTORISATION DE SIGNATURE

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

**Si le prestataire de services est une personne morale :** l'autorisation doit être constatée dans une copie de la résolution de la personne morale à cet effet (formulaire « Autorisation de signature » fourni en annexe 8 ou autre formule officielle du prestataire de services).

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

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

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

## 4.10 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

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

*Malgré que l'attestation de Revenu Québec soit valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée, la durée de validité de la première attestation de Revenu Québec qui est délivrée à une personne ou à une société de personnes après le 31 janvier 2016 et avant le 1er février 2017 est valide jusqu'à la fin de la période, déterminée de façon aléatoire, de trois, de quatre ou de cinq mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée. (Disposition transitoire (art. 137 de la Loi n° 28).*

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

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

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

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

Quiconque contrevient à une violation écrite à l'un des deux paragraphes précédents est passible d'une amende de 500 \$ à 5 000 \$. En cas de récidive, les amendes minimale et maximale sont portées au double.

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

Le prestataire de services qui est une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculé au registre des entreprises doit communiquer avec la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec (418 577-0444 ou 1 800 646-2644) afin d'obtenir son attestation. Les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

- 4.10.4 Tout prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit, en lieu et place d'une telle attestation, remplir et signer le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 7 et le présenter avec sa soumission.

Veuillez prendre note que le formulaire « Absence d'établissement au Québec » n'est pas requis si le soumissionnaire est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

#### **4.11 ASSURANCE**

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

#### **4.12 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION**

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

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

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

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

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

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

#### **4.13 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION**

La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.

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

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

#### **4.14 RÉCEPTION DES SOUMISSIONS**

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

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

#### **4.15 RETRAIT D'UNE SOUMISSION**

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

#### **4.16 OUVERTURE DES SOUMISSIONS**

À l'endroit prévu à l'article 1.6 des renseignements préliminaires, le représentant de la Régie divulgue publiquement, en présence d'un témoin, à l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, le nom des prestataires de services ayant présenté une soumission.

La Régie rend disponible, dans les quatre (4) jours ouvrables, le résultat de l'ouverture publique des soumissions dans le SÉAO.

#### **4.17 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION**

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

#### **4.18 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES**

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

1. Le prestataire de services doit posséder les qualifications, les autorisations, les permis, les licences, les enregistrements, les certificats, les accréditations et les attestations nécessaires décrites aux documents d'appel d'offres.
2. Le prestataire de services doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers. À cet égard, il doit joindre le document attestant cette autorisation.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent, à cette date, être individuellement autorisées à contracter.

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.



3. Le prestataire de services doit, à la date fixée dans les documents d'appel d'offres, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent, à cette date, être individuellement autorisées.

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.

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

*Malgré que l'attestation de Revenu Québec soit valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée, la durée de validité de la première attestation de Revenu Québec qui est délivrée à une personne ou à une société de personnes après le 31 janvier 2016 et avant le 1<sup>er</sup> février 2017 est valide jusqu'à la fin de la période, déterminée de façon aléatoire, de trois, de quatre ou de cinq mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée. (Disposition transitoire (art. 137 de la Loi n° 28).*

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.

9. Le prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit présenter, avec sa soumission, le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 7, dûment rempli et signé par une personne autorisée.
10. Le prestataire de services doit posséder un système d'assurance de la qualité dans le domaine de la gestion et planification des technologies de l'information, conforme à la norme ISO 9001 : 2008 au moment de déposer sa soumission.
11. La soumission doit être présentée par un prestataire de services qui n'a pas :
  - Obtenu ou tenté d'obtenir l'identité des personnes composant le comité de sélection avant la transmission des résultats par le secrétaire du comité de sélection;
  - Communiqué ou tenté de communiquer avec un membre du comité de sélection relativement à l'appel d'offres pour lequel il a présenté une soumission.
12. Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.
13. Le conseiller de niveau senior en amélioration continue des processus ITIL proposé par le prestataire de services doit détenir la certification ITIL « Foundation ». À cet égard, le prestataire de services doit joindre une copie de cette certification à sa soumission. À défaut de joindre ledit document, la soumission du prestataire de services sera déclarée non admissible.
14. Le prestataire de services doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévue dans les documents d'appel d'offres.

#### **4.19 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS**

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

1. La soumission doit être présentée à l'endroit prévu, à la date et à l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.
2. La soumission doit être rédigée en français.
3. Les formulaires « Attestation relative à la probité du soumissionnaire », « Engagement du prestataire de services », « Offre de prix » et le « Bordereau de prix » doivent être ceux de la Régie ou contenir les mêmes dispositions et être dûment remplis.
4. Les formulaires « Engagement du prestataire de services » et « Offre de prix » doivent être signés par une personne autorisée.

5. La démonstration de la qualité et les formulaires « Offre de prix » et « Bordereau de prix » doivent être présentés sous pli séparé (enveloppe cachetée).
  6. Les ratures ou les corrections apportées à l'offre de prix et au « Bordereau de prix » doivent être paraphées par la personne autorisée.
  7. L'offre de prix ne doit pas présenter de divergence entre le montant en chiffres et en lettres.
  8. La soumission ne doit en aucune façon être conditionnelle ou restrictive.
  9. Le prestataire de services ne doit pas déposer plusieurs soumissions pour un même appel d'offres.
  10. Toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission doit être respectée.
- 4.19.1.1 La soumission ne doit pas comporter un prix anormalement bas dont le rejet est autorisé par le dirigeant de la Régie.
- 4.19.2 Toute omission ou erreur en regard de la soumission n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que le prestataire de services la corrige à la satisfaction de la Régie dans le délai accordé par celle-ci. Cette correction ne peut entraîner une augmentation du prix soumis.

#### **4.20 TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION**

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

#### **4.21 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS**

- 4.21.1 Un comité de sélection procède à l'évaluation de toutes les soumissions conformes et ce, à partir des critères définis dans le chapitre 3 et de la grille d'évaluation prévue à cette fin (voir la grille dans le chapitre précédent).
- Le comité de sélection évalue la qualité des soumissions sans connaître les prix soumis.
- 4.21.2 Le comité de sélection détermine dans quelle mesure les soumissions répondent aux exigences des documents d'appel d'offres et évalue celles-ci à partir des seuls renseignements qu'elles contiennent.
- 4.21.3 S'il s'avérait nécessaire que la Régie obtienne des précisions sur l'un ou l'autre des renseignements fournis dans une des soumissions, ces précisions en deviendraient partie intégrante. Toutefois, les précisions fournies ne doivent pas améliorer l'aspect qualitatif de cette soumission ni ajouter d'éléments nouveaux à celle-ci.

- 4.21.4 Chaque critère retenu à la grille d'évaluation est évalué sur une échelle de 0 à 100 points et est pondéré en fonction de son importance relative pour la réalisation du contrat. 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 0 point pour ce critère. D'autre part, le « niveau de performance acceptable » pour un critère, lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, équivaut à 70 points.

La note finale pour la qualité d'une soumission est la somme des notes pondérées obtenues pour chacun des critères, lesquelles sont déterminées en multipliant la note obtenue pour un critère par le poids de ce critère.

- 4.21.5 Le comité de sélection considérera les offres de prix des prestataires de services dont la soumission est acceptable et dont la note finale pour la qualité aura atteint un minimum de 70 points.
- 4.21.6 Les offres de prix des soumissions 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. Ceux-ci sont écartés du reste du processus d'évaluation.

## 4.22 DÉTERMINATION DU PRIX AJUSTÉ

- 4.22.1 La Régie 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 la Régie est prête 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.

- 4.22.2 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.

- 4.22.3 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 dirigeant de la Régie le soin de déterminer s'il y a lieu de poursuivre ou non le processus d'adjudication.

- 4.22.4 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.

## 4.23 SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS

- 4.23.1 Le prix d'une soumission est anormalement bas si une analyse sérieuse et documentée effectuée par le comité composé du responsable de l'observation des règles contractuelles de la Régie et d'au moins trois membres désignés par le dirigeant de la Régie qui ne sont pas impliqués dans la procédure d'adjudication, démontre que le prix soumis ne peut permettre au prestataire de services de réaliser le contrat selon les conditions des documents d'appel d'offres sans mettre en péril l'exécution du contrat.
- 4.23.2 Lorsque la Régie constate que le prix d'une soumission semble anormalement bas, elle demande au prestataire de services de lui exposer par écrit, dans les cinq jours qui suivent la réception de cette demande, les raisons justifiant ce prix.
- 4.23.3 Si le prestataire de services ne transmet pas ses explications dans le délai prévu ou si, malgré les explications fournies, la Régie considère toujours que le prix semble anormalement bas, elle transmet la soumission pour analyse à un comité constitué à cette fin. Le responsable de l'observation des règles contractuelles coordonne les travaux du comité.
- 4.23.4 Lorsqu'il analyse la soumission, le comité tient compte des éléments suivants :
- 1° l'écart entre le prix soumis et la valeur estimée de la dépense par la Régie, laquelle est confirmée au moyen d'une vérification adéquate et rigoureuse;
  - 2° l'écart entre le prix soumis et celui soumis par les autres prestataires de services ayant présenté une soumission conforme;
  - 3° l'écart entre le prix soumis et le prix que la Régie ou un autre organisme public a payé pour un contrat similaire, en tenant compte du contexte économique;
  - 4° les représentations du prestataire de services sur la présence d'éléments particuliers qui influencent le prix soumis, notamment :
    - a) les modalités d'exécution de la prestation de services visée par l'appel d'offres;
    - b) les conditions exceptionnellement favorables dont profiterait le prestataire de services pour l'exécution du contrat;
    - c) le caractère innovant de la soumission;
    - d) les conditions de travail des employés du prestataire de services ou, le cas échéant, de ses sous-contractants;
    - e) l'aide financière gouvernementale dont le prestataire de services est bénéficiaire.
- 4.23.5 Le comité expose dans un rapport ses conclusions ainsi que les motifs à leur appui. Si les conclusions sont à l'effet que le prix soumis n'est pas anormalement bas, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport au dirigeant de la Régie.

Si les conclusions sont à l'effet que le prix soumis est anormalement bas, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport au prestataire de services.

- 4.23.6 Le prestataire de services peut, dans un délai de 10 jours suivant la réception du rapport visé à la clause précédente, transmettre par écrit ses commentaires au responsable de l'observation des règles contractuelles de la Régie.
- 4.23.7 Après avoir pris connaissance des commentaires, s'il en est, le comité décide s'il maintient ou non les conclusions de son rapport. Si le comité ne maintient pas les conclusions de son rapport, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour, au dirigeant de la Régie.

Si le comité maintient les conclusions de son rapport, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour s'il y a lieu, au dirigeant de la Régie, lequel autorise le rejet de la soumission au plus tard avant l'expiration de la période de validité des soumissions.

#### 4.24 DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

#### 4.25 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 des autres modalités prévues dans les documents d'appel d'offres concernant l'apport de l'assurance de la qualité ou de la spécification liée au développement durable et à l'environnement, s'il y a lieu.

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

La Régie corrige, s'il y a lieu, les erreurs de calcul de la soumission présentant le prix ajusté le plus bas, le cas échéant, ajoute un taux journalier omis, considérant que cet ajout n'a pas d'incidence sur le prix global.

Toutefois, ces corrections ne peuvent avoir pour effet de modifier taux journalier soumis au 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 rencontrant 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 la 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.

#### **4.26 RÉSERVE**

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

#### **4.27 TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ**

**Dans un délai de 15 jours** suivant l'adjudication du contrat, la Régie transmet à chaque soumissionnaire :

- 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;
- les résultats obtenus par l'adjudicataire :
  - son nom;
  - sa note pour la qualité;
  - son prix soumis;
  - le prix ajusté qui en découle.

#### **4.28 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS**

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

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





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



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

<b>Titre du projet :</b>	<b>Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ</b>												
<b>Numéro du projet :</b>	<b>QC-RAMQ-20150730</b>												
<b>QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION</b>													
<p><b>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.</b></p>													
<p><b>Nom de l'entreprise</b> _____</p> <p><b>Adresse postale</b> _____</p> <p><b>Téléphone</b> _____</p> <p><i>(Veuillez cocher une des cases suivantes)</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activités. Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : (spécifiez le domaine) _____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : (spécifiez) _____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opération.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Autres raisons : (expliquez) _____</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/>	Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué.	<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activités. Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : (spécifiez le domaine) _____	<input type="checkbox"/>	Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : (spécifiez) _____	<input type="checkbox"/>	Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis.	<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opération.	<input type="checkbox"/>	Autres raisons : (expliquez) _____
<input type="checkbox"/>	Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué.												
<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activités. Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : (spécifiez le domaine) _____												
<input type="checkbox"/>	Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : (spécifiez) _____												
<input type="checkbox"/>	Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis.												
<input type="checkbox"/>	Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opération.												
<input type="checkbox"/>	Autres raisons : (expliquez) _____												
<p><b>Nom (en lettres moulées)</b> _____</p> <p><b>Fonction</b> _____</p> <p><b>Signature</b> _____</p>													
<b>Adresse de retour</b>	<p><b>Madame Carolyne Fontaine</b>  <b>Régie de l'assurance maladie du Québec</b>  <b>1125, Grande Allée Ouest, Québec G1S 1E7</b>  <b>Télécopieur : 418 646-7170</b>  <b>Courriel : <a href="mailto:sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca">sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca</a></b></p>												
<p><b>S.v.p. retourner ce formulaire au représentant de la Régie.</b></p>													

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



**ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE**



**ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE**

Titre : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ

Numéro : QC-RAMQ-20150730

JE, SOUSSIGNÉ(E) _____ (NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)
EN PRÉSENTANT À LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »), SUITE À L'APPEL D'OFFRES QC-RAMQ-20150730 PUBLIÉ PAR LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC,
ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS,
AU NOM DE _____ (NOM DU SOUMISSIONNAIRE)
(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »).
JE DÉCLARE CE QUI SUIT :
1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LA PRÉSENTE ATTESTATION.
2. JE SAIS QUE LA SOUMISSION SERA REJETÉE SI LES DÉCLARATIONS CONTENUES À LA PRÉSENTE ATTESTATION NE SONT PAS VRAIES OU COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS.
3. JE RECONNAIS QUE LA PRÉSENTE ATTESTATION PEUT ÊTRE UTILISÉE À DES FINS JUDICIAIRES.
4. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE ATTESTATION.
5. LA OU LES PERSONNES, SELON LE CAS, DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION, A OU ONT ÉTÉ AUTORISÉE(S) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM.
6. AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION ET DE LA SOUMISSION, JE COMPRENDS QUE LE MOT « CONCURRENT » S'ENTEND DE TOUTE SOCIÉTÉ DE PERSONNES OU DE TOUTE PERSONNE, AUTRE QUE LE SOUMISSIONNAIRE, LIÉE OU NON, AU SENS DU DEUXIÈME ALINÉA DU POINT 9, À CELUI-CI :
a) QUI A ÉTÉ INVITÉE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION;
b) QUI POURRAIT ÉVENTUELLEMENT PRÉSENTER UNE SOUMISSION À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES COMPTE TENU DE SES QUALIFICATIONS, DE SES HABILÉTÉS OU DE SON EXPÉRIENCE.
7. LE SOUMISSIONNAIRE A ÉTABLI LA PRÉSENTE SOUMISSION SANS COLLUSION ET SANS AVOIR ÉTABLI D'ENTENTE OU D'ARRANGEMENT AVEC UN CONCURRENT ALLANT À L'ENCONTRE DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE (L.R.C. 1985, C. C-34), NOTAMMENT QUANT :
• AUX PRIX;
• AUX MÉTHODES, AUX FACTEURS OU AUX FORMULES UTILISÉS POUR ÉTABLIR LES PRIX;
• À LA DÉCISION DE PRÉSENTER, DE NE PAS PRÉSENTER OU DE RETIRER UNE SOUMISSION;
• À LA PRÉSENTATION D'UNE SOUMISSION QUI, VOLONTAIREMENT, NE RÉPOND PAS AUX SPÉCIFICATIONS DE 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. NI LE SOUMISSIONNAIRE, NI UNE PERSONNE LIÉE À CELUI-CI N'ONT ÉTÉ DÉCLARÉS COUPABLES DANS LES CINQ (5) ANNÉES PRÉCÉDANT LA DATE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION, D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION PRÉVU(E) :
- AUX ARTICLES 119 À 125 ET AUX ARTICLES 132, 136, 220, 221, 236, 334, 336, 337, 346, 347, 362, 366, 368, 375, 380, 382, 382.1, 388, 397, 398, 422, 426, 462.31, 463 À 465\* ET 467.11 À 467.13 DU CODE CRIMINEL (L.R.C. 1985, C. C-46);
  - AUX ARTICLES 45, 46 ET 47 DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE RELATIVEMENT À UN APPEL D'OFFRES PUBLIC OU À UN CONTRAT D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE AU CANADA;
  - À L'ARTICLE 3 DE LA LOI SUR LA CORRUPTION D'AGENTS PUBLICS ÉTRANGERS (L.C. 1998, CH. 34);
  - AUX ARTICLES 5, 6 ET 7 DE LA LOI RÉGLEMENTANT CERTAINES DROGUES ET AUTRES SUBSTANCES (L. C. 1996, CH. 19);
  - AUX ARTICLES 60.1, 60.2, 62, 62.0.1, 62.1, 68, 68.0.1 ET 71.3.2 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, CHAPITRE A-6.002);
  - À L'ARTICLE 44 DE LA LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, CHAPITRE T-1);
  - AUX ARTICLES 239 (1) a) À 239 (1) e), 239 (1.1), 239 (2.1), 239 (2.2) a), 239 (2.2) b), 239 (2.21) ET 239 (2.3) DE LA LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU (L.R.C. (1985), CH. 1, 5<sup>E</sup> SUPPLÉMENT);
  - AUX ARTICLES 327 (1) a) À 327 (1) e) DE LA LOI SUR LA TAXE D'ACCISE (L.R.C. (1985), CH. E-15);
  - À L'ARTICLE 46 b) DE LA LOI SUR L'ASSURANCE-DÉPÔTS (RLRQ, CHAPITRE A-26);
  - À L'ARTICLE 406 c) DE LA LOI SUR LES ASSURANCES (RLRQ, CHAPITRE A-32);
  - AUX ARTICLES 27.5, 27.6, 27.11 ET 27.13 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1);
  - À L'ARTICLE 605 DE LA LOI SUR LES COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE C-67.3);
  - AUX ARTICLES 16 AVEC 485 ET 469.1 DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE D-9.2);
  - AUX ARTICLES 610 2° À 610 4° ET 610.1 2° DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS ET LES RÉFÉRENDUMS DANS LES MUNICIPALITÉS (RLRQ, CHAPITRE E-2.2);
  - AUX ARTICLES 219.8 2° À 219.8 4° DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS SCOLAIRES (RLRQ, CHAPITRE E-2.3);
  - AUX ARTICLES 564.1 1°, 564.1 2° ET 564.2 DE LA LOI ÉLECTORALE (RLRQ, CHAPITRE E-3.3);
  - À L'ARTICLE 66 1° DE LA LOI SUR LES ENTREPRISES DE SERVICES MONÉTAIRES (RLRQ, CHAPITRE E-12.000001);
  - AUX ARTICLES 65 AVEC 160, 144, 145.1, 148 6°, 150 ET 151 DE LA LOI SUR LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS (RLRQ, CHAPITRE I-14.01);
  - AUX ARTICLES 84, 111.1 ET 122 4° DE LA LOI SUR LES RELATIONS DU TRAVAIL, LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET LA GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION (RLRQ, CHAPITRE R-20);
  - À L'ARTICLE 356 DE LA LOI SUR LES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET LES SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE (RLRQ, CHAPITRE S-29.01);



- AUX ARTICLES 160 AVEC 202, 187, 188, 189.1, 190, 195 6°, 195.2, 196, 197 ET 199.1 DE LA LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES (RLRQ, CHAPITRE V-1.1);
- À L'ARTICLE 45.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.2) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 37.4 ET 37.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE SERVICES DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.4) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 50.4 ET 50.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.5) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 40.6 ET 40.7 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 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.

OU

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.

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

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

JE RECONNAIS CE QUI SUIT :

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

ET J'AI SIGNÉ, \_\_\_\_\_  
(SIGNATURE)

\_\_\_\_\_  
(DATE)



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



**ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES  
AUPRÈS DE LA RÉGIE RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES**

**TITRE DU PROJET : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DSQ**  
**NUMÉRO : QC-RAMQ-20150730**

Je, soussigné (e), \_\_\_\_\_,  
(Nom du représentant autorisé de l'entreprise) (Fonction du représentant autorisé de l'entreprise)

en présentant à la Régie la soumission ci-jointe (ci-après appelée la « soumission ») à la suite de l'appel d'offres « QC-RAMQ-20150730 » publié par la Régie de l'assurance maladie du Québec

atteste que les déclarations ci-après sont vraies et complètes à tous les égards

au nom de : \_\_\_\_\_,  
(Nom de l'entreprise)  
(ci-après appelée le « soumissionnaire »).

Je déclare ce qui suit :

1. J'ai lu et je comprends le contenu de la présente déclaration;
2. Je suis autorisé(e) par le soumissionnaire à signer la présente déclaration et à présenter, en son nom, la soumission qui y est jointe;
3. Toutes les personnes dont le nom apparaît sur la soumission ci-jointe ont été autorisées par le soumissionnaire à fixer les modalités qui y sont prévues et à signer la soumission en son nom;
4. Le soumissionnaire déclare (cocher l'une ou l'autre des déclarations suivantes) :
  - ☐ Que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise ou de lobbyiste-conseil, des activités de lobbyisme, au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (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 (chapitre T-11.011, r.2);
5. Je reconnais que, si la Régie a des motifs raisonnables de croire que des communications d'influence non conformes à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et au Code de déontologie des lobbyistes\* ont eu lieu pour obtenir le contrat, une copie de la présente déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par la Régie.

Et j'ai signé, \_\_\_\_\_  
(Signature du représentant autorisé de l'entreprise) (Date)

\* La Loi, le Code et les avis émis par le Commissaire au lobbyisme sont disponibles à cette adresse :  
[www.commissairelobby.qc.ca](http://www.commissairelobby.qc.ca)



## **ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES**





**ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

(Soumission avec rapport qualité-prix)

**PROJET : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DSQ****NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20150730**

En mon nom personnel ou au nom de l'entreprise 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(e) à signer ce document.

2. Je m'engage, en conséquence :

- a) à effectuer les activités et biens livrables décrits dans les documents reçus ainsi que tout autre livrable qui pourrait être exigé suivant l'esprit de ces documents;
- b) à respecter toutes les conditions et spécifications apparaissant auxdits documents;
- c) à respecter la soumission présentée en réponse à cet appel d'offres;
- d) à exécuter le projet 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 quatre-vingt-dix (90) jours à partir de l'heure et de la date limites fixées pour la réception des soumissions.

4. Je conviens que le montant forfaitaire (volet 1) et les taux journaliers (volets 2 et 3) 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 avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douanes, les permis, les licences et les assurances.

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Télécopieur : \_\_\_\_\_

Nom du signataire : \_\_\_\_\_

Fonction du signataire : \_\_\_\_\_

Signature du représentant autorisé

Date

\*Montant excluant les taxes de vente applicables



## **ANNEXE 5 – OFFRE DE PRIX**



**SOUS PLI SÉPARÉ****ANNEXE 5 – OFFRE DE PRIX**

**PROJET : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DSQ**

**NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20150730**

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

1. JE DÉCLARE :

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

2. JE M'ENGAGE EN CONSÉQUENCE :

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

LE MONTANT\* DE MA SOUMISSION EST DE :

(En lettres moulées)

(En chiffres)

CE MONTANT\* EST EN FONCTION DES QUANTITÉS PRÉALABLEMENT ESTIMÉES PAR LA RÉGIE ET NE SERT QU'AU CALCUL DU PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS. L'ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES PORTE SUR LE MONTANT FORFAITAIRE (VOLET 1) ET LES TAUX JOURNALIERS (VOLETS 2 ET 3)\* SOUMIS DANS LE BORDEREAU DE PRIX.

3. JE CERTIFIE QUE LE MONTANT FORFAITAIRE (VOLET 1) ET LES TAUX JOURNALIERS (VOLETS 2 ET 3)\* SOUMIS SONT VALIDES POUR UNE PÉRIODE DE QUATRE-VINGT-DIX (90) JOURS À PARTIR DE L'HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.

4. JE CONVIENS QUE LE MONTANT FORFAITAIRE (VOLET 1) ET LES TAUX JOURNALIERS (VOLETS 2 ET 3)\* SOUMIS INCLUENT LE COÛT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DE L'ÉQUIPEMENT, SI REQUIS, NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE MÊME QUE LES FRAIS GÉNÉRAUX, LES FRAIS D'ADMINISTRATION, LES AVANTAGES SOCIAUX, LES PROFITS ET LES AUTRES FRAIS INDIRECTS INHÉRENTS AU CONTRAT ET, LORSQU'ILS S'APPLIQUENT, LES FRAIS ET LES DROITS DE DOUANES, LES PERMIS, LES LICENCES ET LES ASSURANCES.

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES :

ADRESSE :

COURRIEL :

TÉLÉPHONE :

TÉLÉCOPIEUR :

NOM DU SIGNATAIRE (LETTRES MOULÉES) :

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

Signature du représentant autorisé

Date

\* Montant excluant les taxes de vente applicables



**ANNEXE 6 – BORDEREAU DE PRIX**





**SOUS PLI SÉPARÉ****ANNEXE 6 – BORDEREAU DE PRIX****PROJET : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DSQ****NUMÉRO : QC-RAMQ-20150730**

Les tableaux ci-après constituent l'engagement du prestataire de services à réaliser le projet mentionné ci-dessus selon le montant forfaitaire (volet 1) et selon les taux journaliers (volets 2 et 3), soumis ci-dessous :

**Toutes les informations requises pour compléter le bordereau de prix sont disponibles à l'article 4.4.3 du chapitre 4 « Instructions aux prestataires de services ».**

**Volet 1 « Période de prise de connaissances des services »**

Types de services	Sous-total A	% des honoraires forfaitaires	Montant forfaitaire (Sous-total A* 6,0%)
Période de prise de connaissances des services	_____ \$	6,0%	_____ \$
Reporter le montant du sous-total A et le multipliez par 6,0%		<b>Sous-total C</b>	_____ \$***

**\*\*\* Dans le contexte où le prestataire de services, assurant actuellement des services d'opération et d'exploitation intégrés des services TI, est l'adjudicataire du présent appel d'offres, il sera dans l'obligation de réaliser tous les travaux requis par la Régie dans le cadre du présent volet de l'appel d'offres mais il ne pourra facturer aucun montant pour ces-dits travaux.**

**Volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI »**

Profils d'expertise	Nombre de j/p estimés <sup>(1)</sup>	Taux journaliers	Sous-total
Chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI	605	_____ \$	_____ \$
Conseiller seniors en opération et en exploitation intégrés des services TI	1875	_____ \$	_____ \$
Conseiller senior en amélioration continue des processus ITIL	605	_____ \$	_____ \$
	3085	<b>Sous-total A</b>	_____ \$

**Volet 3 « Demandes d'intervention »**

Profils d'expertise	Nombre de j/p estimés <sup>(1)</sup>	Taux journaliers	Sous-total
Conseiller de niveau senior en opération et en exploitation intégrés des services TI	1320	_____ <sup>1</sup> \$	_____ \$
	1320	<b>Sous-total B</b>	_____ \$

<sup>(1)</sup> Le taux journalier soumis pour le profil d'expertise « Conseiller senior en opération et en exploitation intégrés des services TI » pour le volet 3, doit être identique que celui soumis pour ce même profil d'expertise, mais pour le volet 2.

**Grand total de la soumission**

<b>SERVICES</b>		<b>Montants calculés</b>
Volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI »	Sous-total A	_____ \$
Volet 3 « Demandes d'intervention »	Sous-total B	_____ \$
Volet 1 « Période de prise de connaissances des services »	Sous-total C	_____ \$
Montant réservé pour les frais de déplacements		<b>5 000 \$</b>
<b>Grand total (avant taxes)</b>		_____ \$ <sup>2</sup>
<b>TPS</b>		_____ \$
<b>TVP</b>		_____ \$
<b>Grand total (avec taxes)</b>		_____ \$

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

Veuillez prendre note que l'adjudication du présent contrat sera effectué selon le prix soumis excluant les taxes. Le bordereau de prix doit être joint à l'offre de prix, sous pli séparé, dans une enveloppe cachetée.

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES : \_\_\_\_\_  
En lettres moulées

(1) Les quantités estimées ou le nombre jours estimé sont indiqués afin de calculer le prix ajusté le plus bas et ne représentent nullement un engagement de la part de la Régie.



## **ANNEXE 7 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC**



**ANNEXE 7 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC****TITRE DU PROJET : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DSQ****NUMÉRO : QC-RAMQ-20150730**

Tout prestataire 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 ayant un établissement au Québec doit, en lieu et place du présent formulaire, transmettre à la Régie, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».

**Veillez prendre note que le formulaire « Absence d'établissement au Québec » n'est pas requis si le prestataire est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.**

JE, SOUSSIGNÉ(E), \_\_\_\_\_,  
(NOM DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ DU PRESTATAIRE ET SA FONCTION)

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

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

AU NOM DE : \_\_\_\_\_,  
(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

(CI-APRÈS APPELÉ LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. LE PRESTATAIRE N'A PAS D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ ELLE EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉE 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 À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM LA SOUMISSION.
4. JE RECONNAIS QUE LE PRESTATAIRE SERA INADMISSIBLE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION EN L'ABSENCE DU PRÉSENT FORMULAIRE OU DE L'ATTESTATION DÉLIVRÉE PAR REVENU QUÉBEC.

ET J'AI SIGNÉ, \_\_\_\_\_  
(SIGNATURE) (DATE)





## **ANNEXE 8 – AUTORISATION DE SIGNATURE**



**ANNEXE 8 – AUTORISATION DE SIGNATURE**

**TITRE DU PROJET : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DSQ**

**NUMÉRO : QC-RAMQ-20150730**

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

adoptée légalement à une assemblée tenue à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_.

**RÉSOLUTION**

"Sur motion, dûment proposée et appuyée, il est résolu à l'unanimité : que

Monsieur/Madame \_\_\_\_\_ (fonction)

ou en son absence Monsieur/Madame \_\_\_\_\_ (fonction)

soient autorisés par les présentes à signer pour et au nom de la personne morale tous les documents de l'offre de service et le contrat."

**CERTIFICAT**

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

\_\_\_\_\_  
(Signature)

\_\_\_\_\_  
(Nom en lettres moulées)

Daté à \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_.

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



## **DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION**



## **5. CONDITIONS GÉNÉRALES**





## 5. CONDITIONS GÉNÉRALES

### 5.1 CONFIDENTIALITÉ

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

### 5.2 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

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

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

5.2.2 Le prestataire de services reconnaît le caractère confidentiel des renseignements visés à l'article 5.2.1 qui seront portés à sa connaissance, qui sont nécessaires à la réalisation du présent contrat, qui lui seront communiqués ou qu'il aura recueillis dans le cadre de la réalisation du présent contrat. À cette fin, et sans restreindre la portée de ce qui précède, conformément à la Loi sur l'accès et de la Loi sur l'assurance maladie, le prestataire de services s'engage à :

- a) informer et à diffuser auprès de son personnel les règles de sécurité ainsi que toute autre mesure additionnelle qui s'avérerait nécessaire pour assurer le caractère confidentiel des renseignements visés par l'article 5.2.1;

- b) ne pas permettre à quiconque n'est pas affecté à la réalisation du présent contrat, de prendre connaissance d'un renseignement visé par l'article 5.2.1 ou d'un document, quel qu'en soit le support, contenant un tel renseignement et, à cette fin, il s'engage à prendre les mesures de protections administratives, techniques et physiques propres à assurer la confidentialité des renseignements;
- c) ne pas communiquer à quiconque autrement que de la manière autorisée par la Régie, les renseignements visés à l'article 5.2.1, ni transmettre de tels renseignements à une personne, entreprise ou administration publique étrangère;
- d) ne pas recueillir, faire usage ou permettre qu'il soit recueilli ou fait usage d'un document, quel qu'en soit le support, contenant tout renseignement visé par l'article 5.2.1 ou d'un tel renseignement apparaissant sur un tel document, à une fin autre que celle requise par le présent contrat;
- e) faire signer, au préalable, à toute personne affectée par le prestataire de services à la manipulation ou au traitement de tout renseignement visé par l'article 5.2.1, le formulaire « Engagement de confidentialité » dont la teneur est conforme à celle apparaissant en annexe 9.1 des documents d'appel d'offres et aviser toute personne à qui la Régie attribuera un identifiant qu'elle devra signer le formulaire « Déclaration de respect visant la sécurité de l'information à l'intention d'un prestataire de services » dont la teneur est conforme à celle apparaissant en annexe 9.2 des documents d'appel d'offres;
- f) produire, mettre à jour et transmettre à la Régie une copie de tous les engagements de confidentialité signés par les personnes visées au paragraphe e);
- g) fournir, à la demande de la Régie, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et l'autoriser à visiter les lieux où le prestataire de services détient les renseignements visés par l'article 5.2.1 afin de s'assurer du respect de la présente disposition;
- h) prendre, à toutes les étapes de la réalisation d'une obligation qui lui incombe en vertu du présent contrat, les mesures de sécurité nécessaires (physiques et électroniques) pour assurer la confidentialité de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 apparaissant sur tout document, quel qu'en soit le support;
- i) ne transmettre d'aucune manière les renseignements visés par l'article 5.2.1, ni transporter par quelque moyen et sur quelque support que ce soit, aucun document contenant de tels renseignements à l'extérieur des locaux de la Régie, sauf lorsque la Régie lui permet;
- j) ne conserver, à la fin de la réalisation du présent contrat, aucun document, quel qu'en soit le support, contenant un renseignement visé par l'article 4.2.1 ou un tel renseignement apparaissant sur un tel document. Le prestataire de services s'engage à les retourner à la Régie ou à procéder à leur destruction selon la procédure prévue à la Directive du Conseil du trésor concernant le traitement et la destruction de tout renseignement, registre, donnée, logiciel, système d'exploitation ou autre bien protégé par un droit d'auteur, emmagasiné sur un équipement micro-informatique ou un support informatique amovible (CT 199891,

27 mai 2003) et à #FicheInfo de la Commission d'accès à l'information intitulée « La destruction des documents contenant des renseignements personnels »), apparaissant en annexe 10 du présent contrat;

- k) aviser immédiatement la Régie de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement pouvant risquer de porter atteinte au caractère confidentiel de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 dès qu'il en aura eu connaissance;
- l) collaborer à toute enquête ou vérification concernant le respect de la confidentialité des renseignements visés par l'article 5.2.1;
- m) respecter les directives internes d'administration de la Régie concernant l'accessibilité aux locaux occupés par une unité administrative relevant de son autorité.

5.2.3 Le prestataire de services s'engage à indemniser, à protéger et à prendre fait et cause pour la Régie contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite introduite par une personne pour quelque cause ou motif relatif à la protection de tout renseignement visé par 5.2.1 relativement au présent contrat et, sans restreindre la généralité de ce qui précède, contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite en raison de l'utilisation par le prestataire de services de tout renseignement à d'autres fins que celles prévues au mandat qui lui est confié en vertu du présent contrat.

5.2.4 Dans le cas où la réalisation du présent contrat est en partie confiée à un tiers, le prestataire de services s'engage à exiger de ce tiers qu'il respecte les obligations prévues au présent article concernant les mesures de confidentialité, de sécurité et de responsabilité au regard de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 et à soumettre à l'approbation écrite de la Régie, la liste des renseignements qui lui seront communiqués.

5.2.5 En tout temps pendant la durée du contrat et à toute étape de son exécution, la Régie peut, sans préavis, faire une vérification du traitement de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 et utilisé et recueilli par le prestataire de services dans le cadre de la réalisation du présent contrat.

5.2.6 Les dispositions de la Loi sur l'accès qui s'appliquent aux renseignements visés par l'article 5.2.1 qui seront portés à la connaissance du prestataire de services ou qui lui seront communiqués ou qu'il aura recueillis dans le cadre de la réalisation du présent contrat comprennent notamment les articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164 de cette loi et à cet égard, le Prestataire de services s'engage à informer son personnel de ces dispositions.

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

5.2.8 La fin du contrat ou sa résiliation ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-traitant de ses obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements visés par l'article 5.2.1.

- 5.2.9 Lorsque l'exécution du contrat est terminée ou le contrat résilié, le prestataire de services ne conserve aucun renseignement visé par l'article 5.2.1 et remet aux autorités de la Régie tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement. Il doit également s'assurer que tout sous-traitant ne conserve pas un tel renseignement et que ce dernier lui remette tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement.
- 5.2.10 Lorsque, par inadvertance ou autrement, le prestataire de services ou le sous-traitant consulte, utilise, reçoit communication ou a accès à un renseignement visé par l'article 5.2.1 qui n'est pas requis aux fins de l'exécution du contrat ou qui concerne une personne autre que la Régie, il doit assurer la confidentialité de ce renseignement et ne pas l'utiliser à ses propres fins, ni à quelque forme que ce soit, contenant un tel renseignement et en aviser immédiatement la Régie.
- 5.2.11 Le prestataire de services s'engage à ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support. À cet égard, il doit transmettre le formulaire joint à l'annexe 12 « Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » dûment complété et signé lorsque la destruction des renseignements a été effectuée.

### **5.3 AUTORISATION À CONTRACTER**

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

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

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

### **5.4 COLLABORATION**

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

### **5.5 INSPECTION**

La Régie se réserve le droit de faire inspecter, par des personnes dûment autorisées, sans préavis nécessaire mais à des heures normales, le travail relié aux services rendus par le prestataire de services. Celui-ci sera tenu de se conformer sans délai aux exigences et aux directives que lui donnera la Régie à la suite de ces inspections dans la mesure où elles se situent dans le cadre du contrat.

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

## **5.6 REGISTRE**

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

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

## **5.7 VÉRIFICATION**

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

## **5.8 SÉCURITÉ PHYSIQUE DES ACTIFS INFORMATIONNELS**

Le prestataire de services s'engage à ne prendre (ou faire prendre) aucune photo des installations et locaux occupés par la Régie, notamment les salles informatiques, sans en avoir reçu préalablement l'autorisation formelle du gestionnaire responsable du contrat de la Régie.

## **5.9 CONFLITS D'INTÉRÊTS**

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

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

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

## **5.10 SOUS-CONTRAT**

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

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

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

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

Le prestataire de services peut utiliser le document « Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA » joint à l'annexe 11.

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

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

### **5.11 CESSION DE CONTRAT**

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

### **5.12 LIEN D'EMPLOI**

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

### **5.13 LOIS ET RÈGLEMENTS**

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

## **5.14 REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE**

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

## **5.15 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION**

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

## **5.16 COMPUTATION DES DÉLAIS**

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

## **5.17 PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES**

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

## **5.18 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Le contrat est constitué des documents suivants :

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

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





## **6. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES**



## 6. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

### 6.1 MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

### 6.2 MODALITÉS DE FACTURATION ET PAIEMENT

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

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

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

Pour le volet 1 : Période de prise de connaissances des services », le prestataire de services échelonnera la facturation de ce volet sur une période de trois (3) mois. Le montant à facturer correspond au tiers (1/3) du montant forfaitaire calculé dans le bordereau de prix.

Pour les volets 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » et le volet 3 « Demande d'intervention », le relevé doit être accompagné des pièces justificatives et de tout autre document de contrôle nécessaires à sa vérification et doit notamment contenir l'information suivante :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ou par courriel à l'adresse suivante : [facturefournisseur@ramq.gouv.qc.ca](mailto:facturefournisseur@ramq.gouv.qc.ca)

### **6.3 RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

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

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

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

## 6.4 RÉSILIATION

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

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

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

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

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

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour l'organisme public.

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

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

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

## **6.5 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO**

Le prestataire de services doit maintenir son enregistrement ISO 9001 : 2008 durant toute la durée du contrat. S'il le perd, il doit en aviser la Régie.

## **6.6 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR**

### *Propriété matérielle*

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

### *Droits d'auteur*

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

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

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

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

### *Garanties*

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

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause et à indemniser la Régie de tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

*Effet de la résiliation du contrat*

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

**6.6.1 DÉFINITION**

Aux fins de cette section, on entend par :

- a) « **travaux du prestataire de services** » : tous les travaux à être réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris les accessoires tels les rapports, études, manuels ou autre documentation, quel qu'en soit le support, qui accompagneront ces travaux; ces travaux du prestataire de services sont notamment décrits au document d'appel d'offres et, le cas échéant, à la soumission du prestataire de services, lesquels font partie intégrante du présent contrat;
- b) « **matériel antérieur du prestataire de services** » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de publication de l'appel d'offre qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » et pour lesquels il est titulaire du droit d'auteur;
- c) « **matériel préexistant** » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de publication de l'appel d'offres qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » ou au « matériel antérieur du prestataire de services » et pour lesquels le prestataire de services a obtenu une licence;
- d) « **biens livrables** » : biens constitués des travaux visés au paragraphe a) et, le cas échéant, du matériel visé aux paragraphes b) ou c).

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

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

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

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

**6.6.3 CONSIDÉRATION**

Toute considération pour la cession ainsi que les licences de droits d'auteur consenties est incluse à même le prix soumis par le prestataire de services.

#### **6.6.4 GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

- a) Le prestataire de services garantit à la Régie qu'il a respecté la Loi sur le droit d'auteur et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, de consentir la cession et les licences de droits d'auteur et se porte garant envers la Régie contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et autres procédures 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 la Régie pour tout recours, réclamation, demande, poursuite et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

##### *Effet de la résiliation du contrat*

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

#### **6.7 REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL**

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

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

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

#### **6.8 DÉLAIS ET RETARD**

##### **A) FORCE MAJEURE**

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

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



## B) CONFLITS DE TRAVAIL

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

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

## 6.9 RECOURS DE LA RÉGIE

Advenant que la Régie soit contrainte d'effectuer des déboursés résultant du défaut du prestataire de services d'exécuter ses obligations dans les délais impartis ou de se conformer, pour quelque motif que ce soit, à l'une ou l'autre des clauses des documents contractuels, la Régie peut combler ces déboursés à même les sommes dues ou pouvant devenir dues, sans pour autant en diminuer ses recours légaux.

## 6.10 RENONCIATION

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

## 6.11 SOLLICITATION DE PERSONNEL

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

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



**CONTRAT À SIGNER**



CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU  
DOSSIER SANTÉ QUÉBEC

ENTRE

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

ET



## 1. DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE : La Régie de l'assurance maladie du Québec, personne morale légalement constituée par la *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (RLRQ, chapitre R-5), ayant son siège social au 1125, Grande Allée Ouest, Québec (Québec) G1S 1E7, représentée par monsieur Jacques Cotton, président-directeur général, dûment autorisé aux fins des présentes;

ci-après appelée la Régie,

ET : \_\_\_\_\_ personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est \_\_\_\_\_, ayant une place d'affaires au \_\_\_\_\_, représentée par \_\_\_\_\_, dûment autorisé(e) ainsi qu'il (elle) le déclare;

ci-après appelée le Prestataire de services.

## 2. INTERPRÉTATION

### 2.1 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres QC-RAMQ-20150730, la description des besoins, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda;
- 3) la soumission présentée par le Prestataire de services adjudicataire.

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

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

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

### 2.2 LOIS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

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

### **3. REPRÉSENTANT DES PARTIES**

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

La Régie, aux fins de la réalisation des travaux visés par ce contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne madame Sylvie Landry, chef du Service des infrastructures du dossier de santé, pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, la Régie en avisera le Prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le Prestataire de services désigne \_\_\_\_\_, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le Prestataire de services en avisera la Régie dans les meilleurs délais.

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

### **4. OBJET DU CONTRAT**

La Régie retient les services du Prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du Dossier Santé Québec.

De façon globale, le mandat du Prestataire de services est amplement décrit au chapitre 2 du présent document d'appel d'offres.

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

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

### **5. LOCALISATION**

Le Prestataire de services exécutera les obligations prévues au présent contrat dans les bureaux de la Régie situés à Québec ainsi qu'à toute autre endroit désigné par la Régie.

### **6. DURÉE DU CONTRAT**

Le présent contrat est consenti pour une période maximale de trente-six (36) mois débutant le 6 juin 2016 et se terminant le 5 juin 2019.



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

- La date d'échéance du contrat : 5 juin 2019
- L'atteinte du montant maximum du contrat, excluant les taxes de vente applicables : \_\_\_\_\_ \$.

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

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

## **7. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **7.1 OBLIGATIONS DE LA RÉGIE**

#### **a) Rémunération**

La Régie s'engage à verser au Prestataire de services, en contrepartie des services professionnels rendus, le montant forfaitaire (volet 1) et les taux journaliers (volets 2 et 3) établis à l'article « Prix », et ce, conformément aux modalités prévues à l'article « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat.

#### **b) Frais de déplacement et de séjour**

La Régie s'engage à rembourser au Prestataire de services, sur présentation de pièces justificatives et conformément à *la Directive concernant les frais de déplacement des personnes engagées à honoraires par des organismes publics* (CT 212379 du 26 mars 2013) dont copie est jointe à l'annexe \_\_\_\_ du présent contrat, les frais de déplacement et de séjour effectués dans l'exercice de ses fonctions à la condition que ceux-ci soient préalablement autorisés par la Régie, le tout, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de cinq mille dollars (5 000 \$). Les modalités de remboursement sont prévues à l'article « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat.

#### **c) Matériel et documents**

La Régie met à la disposition du Prestataire de services, pour l'exécution du présent contrat, les documents nécessaires à la réalisation du mandat.

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

- un (1) espace de travail avec bureau selon la disponibilité;
- un (1) ordinateur équipé des versions normalisées des logiciels à utiliser pour les travaux.

N.B. En cours de réalisation du contrat, il est possible que la Régie exige du Prestataire de services qu'il fournisse les postes de travail et les licences requises à ses ressources.

#### **d) Stationnement**

La Régie informe le Prestataire de services qu'aucun espace de stationnement autant dans les aires de stationnement du siège social de la Régie que dans les autres édifices où sont réalisés des travaux pour le compte de la Régie, n'est alloué aux ressources du Prestataire de services pour la durée totale du contrat. Il incombe au Prestataire de services et/ou à ses ressources de combler ce besoin.

### **7.2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

#### **a) Prestation**

Le Prestataire de services s'engage envers la Régie à rendre l'ensemble des services décrits dans les documents contractuels ce qui inclut les services professionnels qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ces documents, sont requis suivant la nature du présent contrat; le tout, conformément aux exigences prévues dans les documents contractuels.

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

#### **b) Délai d'exécution**

Le Prestataire de services s'engage à débiter l'exécution du présent contrat dès le 6 juin 2016 et à exécuter les prestations prévues au présent contrat dans les délais prévus dans les documents contractuels.

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

#### **c) Matériel**

Le Prestataire de services devra se procurer, à ses frais, tous les matériaux, équipements, outils, approvisionnements, machineries et autres articles nécessaires à la bonne exécution du contrat.

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

#### **d) Personnel**

Le Prestataire de services s'engage à affecter à l'exécution du présent contrat les ressources mentionnées ci-dessous :

- Monsieur \_\_\_\_\_ à titre de mandataire;
- Monsieur \_\_\_\_\_ à titre de chargé de projet de niveau senior spécialisé en opération et en exploitation intégrés des services TI;

- Monsieur \_\_\_\_\_ à titre de conseiller senior en opération et en exploitation intégrés des services TI;
- Monsieur \_\_\_\_\_ à titre de conseiller senior en opération et en exploitation intégrés des services TI;
- Monsieur \_\_\_\_\_ à titre de conseiller senior en opération et en exploitation intégrés des services TI;
- Monsieur \_\_\_\_\_ à titre de conseiller senior en amélioration continue des processus ITIL.

Le Prestataire de services ne peut remplacer les ressources attitrées à la réalisation du contrat à moins d'obtenir l'autorisation préalable et écrite du gestionnaire responsable de la Régie.

La Régie se réserve le droit, après en avoir informé par écrit le Prestataire de services, de demander le remplacement d'une ressource affectée à l'exécution du présent contrat qui ne répondrait pas aux exigences prévues à la documentation contractuelle ou pour tenir compte d'une insatisfaction, eu égard à la prestation de services par la ressource ou pour toute autre cause découlant d'une faute de la ressource.

## 8. PRIX

En contrepartie des services professionnels rendus conformément aux modalités du présent contrat et dans la mesure où le Prestataire de services respecte ses obligations telles que prévue audit contrat, la Régie s'engage à verser au Prestataire de services le montant forfaitaire (volet 1) et les taux journaliers (volets 2 et 3) indiqués au tableau ci-dessous correspondant au profil d'expertise requis, sans autres frais, coûts ou dépens que ce soit, et ce, conformément aux modalités de facturation et de paiement prévues à l'article « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat.

VOLET 1 : PÉRIODE DE PRISE DE CONNAISSANCES DES SERVICES	MONTANT FORFAITAIRE
	_____ \$

VOLET 2 : TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI	
TYPE D'EXPERTISE	TAUX JOURNALIERS
CHARGÉ DE PROJET DE NIVEAU SENIOR SPÉCIALISÉ EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI	_____ \$
CONSEILLER DE NIVEAU SENIOR EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI	_____ \$
CONSEILLER DE NIVEAU SENIOR EN AMÉLIORATION CONTINUES DES PROCESSUS ITIL	_____ \$

VOLET 3 : DEMANDE D'INTERVENTION	
TYPE D'EXPERTISE	TAUX JOURNALIER
CONSEILLER DE NIVEAU SENIOR EN OPÉRATION ET EN EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI	_____ \$

Le montant total à être versé pour les services requis dans le cadre du présent contrat ne pourra être supérieur à \_\_\_\_\_ dollars (\_\_\_\_\_ \$) incluant cinq mille dollars (5 000 \$) réservé pour les frais de déplacement, auquel s'ajoutent les taxes de vente applicable. La Régie ne sera pas tenue de verser au Prestataire de services toute somme excédentaire à ce montant.

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

## **9. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT**

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

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

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

Pour le volet 1 : Période de prise de connaissances des services », le Prestataire de services échelonnera la facturation de ce volet sur une période de trois (3) mois. Le montant à facturer correspond au tiers (1/3) du montant forfaitaire calculé dans le bordereau de prix.

Pour les volets 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » et le volet 3 « Demande d'intervention », le relevé doit être accompagné des pièces justificatives et de tout autre document de contrôle nécessaires à sa vérification et doit notamment contenir l'information suivante :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ou par courriel à l'adresse suivante : [facturefournisseur@ramq.gouv.qc.ca](mailto:facturefournisseur@ramq.gouv.qc.ca)

## **10. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE**

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

Lorsque le total des honoraires pour services professionnels effectivement rendus par le Prestataire de services et des dépenses y afférents aura atteint un montant représentant quatre-vingts pourcents (80 %) de la limite de responsabilité financière, le Prestataire de services devra en aviser immédiatement la Régie et soumettre une estimation détaillée de la partie des services professionnels qu'il lui reste à compléter en précisant les tâches à effectuer et le montant des honoraires et des dépenses qui s'y rattachent.

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

## **11. AUTORISATION À CONTRACTER**

En cours d'exécution du présent contrat, le gouvernement peut obliger les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement au présent contrat et dont le montant est inférieur au seuil déterminé par le gouvernement à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés financiers dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

## **12. MAINTIEN DE L'AUTORISATION À CONTRACTER**

Le Prestataire de services doit, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation à contracter accordée par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent individuellement maintenir leur autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat.

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

Dans l'éventualité où le Prestataire de services, le consortium juridiquement organisé ou une entreprise composant un consortium voyait son autorisation à contracter révoquée, expirée ou non renouvelée en cours d'exécution du contrat, le Prestataire de services, le consortium ou l'entreprise composant le consortium sera réputé en défaut d'exécuter le contrat au terme d'un délai de 60 jours suivant, selon le cas, la date d'expiration de l'autorisation ou la date de notification de la décision de l'Autorité des marchés financiers.

Toutefois, le Prestataire de services, le consortium juridiquement organisé ou une entreprise composant tout consortium n'est pas réputé en défaut d'exécution lorsqu'il s'agit d'honorer les garanties au contrat ou du seul fait qu'il n'a pas fait sa demande de renouvellement dans le délai requis d'au moins 90 jours avant le terme de la durée de l'autorisation. Par conséquent, il pourra, malgré la date d'expiration de son autorisation, continuer le contrat en cours d'exécution jusqu'à la décision de l'Autorité des marchés financiers relative au renouvellement de l'autorisation.

### **13. PÉNALITÉS**

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

#### *Entrée en fonction des ressources stratégiques (volets 1 et 2)*

Les cinq (5) ressources stratégiques présentées dans la soumission du Prestataire de services devront obligatoirement être celles qui entreront, dès le 6 juin 2016 et demeureront en fonction selon les exigences précisées à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation », sous peine de subir la ou les pénalités décrites ci-dessous, si ces exigences ne sont pas respectées :

Une pénalité de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$) sera appliquée si une (1) ressource stratégique présentée dans la soumission du Prestataire de services n'entre pas en fonction le 6 juin 2016.

Une pénalité de cinquante mille dollars (50 000 \$) supplémentaire sera appliquée si une deuxième (2<sup>e</sup>) ressource stratégique présentée dans la soumission du Prestataire de services n'entre pas en fonction le 6 juin 2016.

De plus, la Régie appliquera une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de vingt mille dollars (20 000 \$) par ressource, pour toute ressource qui n'est pas en fonction dès le 6 juin 2016. De plus, si la ressource n'est pas en fonction dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la date de début visée du contrat par la Régie, la pénalité de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$) ou de cinquante mille dollars (50 000 \$), selon le cas, sera aussi appliquée.

Dans le cas où trois (3) ressources stratégiques et plus, présentées dans la soumission du Prestataire de services n'entrent pas en fonction le 6 juin 2016, la soumission du Prestataire de services sera déclarée non conforme et la Régie procèdera avec la deuxième soumission en liste, le tout, comme indiqué à l'article « Conditions de conformité des soumissions ». Dans ce cas, la clause « Défaut du Prestataire de services » s'appliquera.

N.B. Dans le cas où l'une des ressources stratégiques présentées dans la soumission ne peut entrer en fonction le 6 juin 2016 pour cause de force majeure, tel que la maladie prolongée, le décès ou la démission de la ressource, les pénalités décrites ci-dessus ne seront pas applicables par la Régie. Cette situation de force majeure doit se produire après la date de clôture de l'appel d'offres.

*Remplacement de ressources stratégiques à la demande du Prestataire de services et à l'intérieur de la période fixe de réalisation des travaux (volets 1 et 2)*

Les cinq (5) ressources stratégiques identifiées dans la soumission du Prestataire de services doivent demeurer en fonction pour une période fixe de trente-six (36) mois tel qu'indiqué à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation ». À cet égard, si le Prestataire de services désire remplacer une ou des ressources stratégiques à l'intérieur de cette période fixe de réalisation des travaux, pour des raisons autres que la maladie prolongée, le décès ou la démission, la Régie appliquera une pénalité de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$) pour chaque ressource stratégique remplacée, à la demande du Prestataire de services, pour des motifs autres que ceux mentionnés au présent article.

*Avis de demande de remplacement de ressources*

Dans le cas où le Prestataire de services doit remplacer une ou des ressources en cours de contrat pour des raisons autres que la maladie prolongée, le décès ou la démission, il doit préalablement transmettre, dans un délai minimum de dix (10) jours ouvrables, un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat.

Pour toute demande de remplacement de ressources ayant pour élément de justification la maladie prolongée, le décès ou la démission, le Prestataire de services est dans l'obligation de transmettre un avis écrit au chef du Service de la gestion contractuelle et des ressources matérielles, tel qu'indiqué à l'article « Communications et avis » du contrat, et ce, le plus rapidement possible.

Le Prestataire de services qui fait défaut à son obligation de transmettre, préalablement au remplacement, l'avis écrit sera passible d'une amende pénalité de mille dollars (1 000 \$) par ressource.

*Délai pour le remplacement de ressources stratégiques (volets 1 et 2)*

Le Prestataire de services est dans l'obligation de remplacer la ou les ressources stratégiques dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Si la ou les ressources stratégiques ne sont pas remplacées à l'intérieur de ce délai, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable est applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour, le tout, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de dix mille dollars (10 000 \$) par ressource.

*Délai pour le remplacement de ressources supplémentaires (volet 3)*

Le Prestataire de services est dans l'obligation de remplacer la ou les ressources supplémentaires dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Si la ou les ressources supplémentaires ne sont pas remplacées à l'intérieur de ce délai, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable est applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, le tout, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource.



*Ressources supplémentaires requises pour des interventions à tarif (volet 3)*

Le Prestataire de services doit garantir qu'en cours de contrat et, lorsque requis, en fonction des demandes d'intervention de la Régie, qu'il sera en mesure de fournir au moins trois (3) ressources supplémentaires, en plus des cinq (5) ressources stratégiques attitrées à la réalisation des travaux et rémunérées à taux journaliers, le tout, afin d'assurer les services lors d'accroissement temporaire de la charge de travail.

Il a donc l'obligation de répondre en tout temps à toutes demandes de la Régie allant jusqu'à un maximum de huit (8) ressources, incluant les cinq (5) ressources stratégiques attitrées à la réalisation des travaux pour la durée totale du contrat. À cet égard, la Régie appliquera une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de dix mille dollars (10 000 \$) lorsque le Prestataire de services ne peut fournir la ou les ressources demandées jusqu'à concurrence d'un maximum de huit (8) ressources et ce dans un délai de vingt (20) jours ouvrables.

Pour des besoins supplémentaires, le Prestataire de services doit présenter une ressource qui rencontre l'ensemble des attentes minimales indiquées pour le profil d'expertise. À cet égard, il doit transmettre le curriculum vitae de la ressource proposée dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Si la ressource proposée ne rencontre pas l'ensemble des attentes minimales pour le profil, un deuxième (2<sup>e</sup>) curriculum vitae doit être transmis dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Si un troisième (3<sup>e</sup>) curriculum vitae doit être présenté, une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) sera appliquée. De plus, le Prestataire de services a un délai maximum de vingt-quatre (24) heures pour présenter le troisième (3<sup>e</sup>) curriculum vitae.

N.B. Lors de la réception d'un curriculum vitae, la Régie a l'obligation de répondre au Prestataire de services dans un délai de deux (2) jours ouvrables, délai pendant lequel aucune pénalité n'a cours.

*Début des travaux*

Le Prestataire de service a l'obligation de débiter les travaux dans un délai de dix (10) jours ouvrables, après l'acceptation du curriculum vitae de la ressource par la Régie, à défaut de subir une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable jusqu'à un maximum de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource, appliquée dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour, si cette exigence n'est pas respectée.

*Remise des cartes d'accès et des dispositifs d'accès à distance aux infrastructures*

La Régie se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière de cent dollars (100 \$) par carte d'accès aux édifices et de deux cents dollars (200 \$) par dispositif d'accès à distance aux infrastructures non remise à la Régie lors du départ d'une ou des ressources affectées à la réalisation des travaux, à la fin des travaux ou si elles sont perdues en cours de contrat, le cas échéant.

### Évaluation de rendement insatisfaisant

Tel qu'il est indiqué à l'article 2.14 « Évaluation de rendement », au moins deux (2) fois par année, la Régie rencontrera le Prestataire de services afin de lui présenter son évaluation de rendement de la dernière période.

Dans le contexte où le Prestataire de services aura deux (2) évaluations consécutives où les services rendus à l'égard des travaux réalisés au volet 2 « Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI » et au volet 3 « Demandes d'intervention » ne répondent pas aux attentes de la Régie, une pénalité de 10 % sera appliquée sur le montant mensuel qui sera facturé par le Prestataire de services pour ces deux (2) volets. Cette pénalité s'applique dans le mois où l'évaluation de rendement a été remise au Prestataire de services.

## **14. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX**

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

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

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

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

## **15. ASSURANCE**

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

## **16. MODIFICATION DU CONTRAT**

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

## **17. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

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

## 18. COMMUNICATIONS ET AVIS

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

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

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

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

## 19. CLAUSE FINALE

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



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

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

À \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ deux mille seize (2016).

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES

\_\_\_\_\_  
Signature du témoin

\_\_\_\_\_  
Indiquer le nom du signataire autorisé

\_\_\_\_\_  
Nom du témoin en lettres moulées

À Québec, le \_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ deux mille seize (2016).

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU  
QUÉBEC

\_\_\_\_\_  
Signature du témoin

\_\_\_\_\_  
Indiquer le nom du signataire autorisé

\_\_\_\_\_  
Nom du témoin en lettres moulées

RAMQ

QC-RAMQ-20150730

Travaux d'opération et d'exploitation  
intégrés des services TI du DSQ



## **ANNEXE 9 – FORMULAIRES**





**ANNEXE 9.1 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ exerçant mes fonctions au sein  
\_\_\_\_\_, déclare formellement ce qui suit :

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

Et j'ai signé à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_  
de l'an deux mille \_\_\_\_\_ (20\_\_\_\_).

\_\_\_\_\_  
(Signature du déclarant ou de la déclarante)



**ANNEXE 9.2 - DÉCLARATION DE RESPECT VISANT LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION  
À L'INTENTION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES**

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_ exerçant mes fonctions au sein de \_\_\_\_\_ déclare formellement ce qui suit :

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

\_\_\_\_\_  
Identifiant\_\_\_\_\_  
Date\_\_\_\_\_  
Signature du consultant\_\_\_\_\_  
Signature du gestionnaire



**9.3 FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION**

Contrat :

**DEMANDE D'INTERVENTION  
DOMAINE :**

DI :

Confirmation SGCRM :

Code budgétaire :

**PARTIE A : DESCRIPTION DE L'INTERVENTION**

TITRE

CONTEXTE

DESCRIPTION DE L'INTERVENTION (MANDAT)

1/3

Régie de  
l'assurance maladie

Québec



DEMANDE D'INTERVENTION

DOMAINE : \_\_\_\_\_

Centre de coût :

DESCRIPTION DES BIENS LIVRABLES ATTENDUS

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

ÉVALUATION

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

Dates cibles : du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

DEMANDEUR

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

2/3

Régie de  
l'assurance maladie

Québec



DEMANDE D'INTERVENTION

DOMAINE : \_\_\_\_\_

Centre de coût :

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

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES

ÉVALUATION

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

Dates cibles : du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

SIGNATURE DU MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

TÉLÉPHONE

DATE (AA-MM-JJ)

## PARTIE C : DÉCISION DE LA RÉGIE

Offre refusée : ☐

Offre acceptée : ☐

Prix convenu : \$

COMMENTAIRES

SIGNATAIRES

Gestionnaire responsable de la Régie :

Date :

Gestionnaire responsable du contrat à la Régie :

Date :





**ANNEXE 10 – LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**



## ANNEXE 10 – LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#FicheInfo



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



#### BIEN IDENTIFIER ET GÉRER POUR BIEN DÉTRUIRE!

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

Cette procédure vise notamment à :

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

#### UNE OBLIGATION LÉGALE

Les lois applicables<sup>1</sup> prévoient des règles en matière de sécurité et de destruction.

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

#### QUAND FAUT-IL DÉTRUIRE LES DOCUMENTS ?

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



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

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

## CHOISISSEZ UNE MÉTHODE DE DESTRUCTION ADAPTÉE !

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

Plusieurs techniques permettent une destruction définitive :

Support utilisé	Exemples de méthodes de destruction
<b>Papier</b> Original et toutes les copies	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déchiquteuse, de préférence à découpe transversale. <i>Si les documents sont très confidentiels : déchiquteuse + incinération</i></li> </ul>
<b>Médias numériques que l'on souhaite réutiliser ou recycler</b> Ex : cartes de mémoire flash (cartes SD, XD, etc.) clés USB, disque dur d'ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatage, réécriture, déchiqutage numérique (logiciel effectuant une suppression sécuritaire qui écrira de l'information aléatoire à l'endroit où se trouvait le fichier supprimé).</li> </ul>
<b>Médias numériques non réutilisables</b> Ex : certains CD, DVD, cartes de mémoire flash, USB et disques durs qui ne seront plus utilisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destruction physique (déchiqutage, broyage, meulage de surface, désintégration, trouage, incinération, ...) <i>La plupart des déchiquteuses pourront détruire CD et DVDs.</i></li> <li>Démagnétiseur (ou dégausseur<sup>1</sup>) pour les disques durs.</li> </ul>
<b>Machines contenant des disques durs</b> Ex : photocopieur, fax, numériseur, imprimantes, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.</li> </ul>

<sup>1</sup> Dispositif pour supprimer l'aimantation d'un matériau magnétique.

## DESTRUCTION EN INTERNE VS DESTRUCTION PAR UN TIERS ?

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

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

- le procédé utilisé pour la destruction ;
- que le prestataire reconnaît que les renseignements traités sont confidentiels ;
- que le prestataire informera son client s'il fait appel à un sous-traitant pour la destruction ;
- qu'un engagement à la confidentialité sera signé par les employés ;
- l'entreposage sécuritaire des documents à détruire (dans des locaux sécuritaires avec accès limités) ;
- la possibilité pour le client d'accéder aux locaux du prestataire pendant la durée du contrat ;
- l'obligation pour le prestataire de faire régulièrement rapport de la destruction au client.

Pensez à sécuriser les documents à détruire en attendant le passage du fournisseur chargé de la destruction des documents !

Enfin, si le prestataire ne respecte pas ses engagements, vous devrez mettre fin au contrat et demander la restitution des renseignements personnels.

Mars 2014



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

**ANNEXE 11 – LISTE DES SOUS-TRAITANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU  
QUÉBEC ET LE RENA**



**ANNEXE 11 – LISTE DES SOUS-TRAITANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA**

	<b>Liste des sous-traitants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA</b>
---	--

**TITRE DU PROJET :** TRAVAUX D'OPÉRATION ET D'EXPLOITATION INTÉGRÉS DES SERVICES TI DU DOSSIER SANTÉ QUÉBEC

**NUMÉRO DU PROJET :** QC-RAMQ-20150730

**Instructions**

- Un contractant qui a conclu un contrat avec un organisme public ou avec un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics doit transmettre à la Régie, **avant que l'exécution du contrat ne débute**, une liste, indiquant pour chaque sous-contrat, les informations demandées ci-dessous.
- Lorsque, pendant l'exécution du contrat qu'il a conclu avec la Régie ou avec un organisme visé à l'article 7 de la LCOP, le contractant qui conclut un sous-contrat, doit, avant que ne débute l'exécution de ce sous-contrat, en aviser la Régie en produisant une liste modifiée.
- Pour tous les sous-contrats (approvisionnement, services et travaux de construction), le contractant doit remplir le tableau ci-dessous.

À remplir pour tout sous-contrat <sup>1</sup>				
Nom du sous-contractant	NEQ du sous-contractant	Adresse du sous-contractant	Montant du sous-contrat	Date du sous-contrat

<sup>1</sup> Art. 21.13 Loi sur les contrats des organismes publics.

Le contractant atteste avoir obtenu, avant que l'exécution du contrat ne débute, une copie de l'attestation valide de Revenu Québec du sous-contractant, laquelle ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Signé à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature du représentant autorisé du contractant

\_\_\_\_\_  
Nom du représentant (en lettres moulées)



**ANNEXE 12 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS  
ET CONFIDENTIELS**



**ANNEXE 12 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS****TITRE DU PROJET : Travaux d'opération et d'exploitation intégrés des services TI du DSQ****NUMÉRO DU PROJET : QC-RAMQ-20150730**Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_  
*Prénom et nom de l'employé(e)*

exerçant mes fonctions au sein de \_\_\_\_\_

dont le bureau principal est situé à l'adresse \_\_\_\_\_

déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) pour certifier que les renseignements personnels et confidentiels communiqués par la Régie ou tout autre personne dans le cadre du projet octroyé à \_\_\_\_\_

et qui prend fin le \_\_\_\_\_, ont été détruits selon les méthodes suivantes :  
*Date***Cochez la (les) case(s) appropriée(s)**

<input type="checkbox"/>	par déchiquetage : renseignements sur support papier
<input type="checkbox"/>	par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : renseignements sur support informatique
<input type="checkbox"/>	par un autre mode de destruction : préciser le support et le mode de destruction _____ _____ _____ _____

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ de l'an deux mille \_\_\_\_\_ (20\_\_\_\_).\_\_\_\_\_  
Signature de l'employé(e)**À remplir, seulement, après la destruction des renseignements.**