

APPEL D'OFFRES EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

TRAVAUX D'ENTRETIEN, D'ÉVOLUTION ET DÉVELOPPEMENT
DES SYSTÈMES APPLICATIFS DE LA RBQ

700 001 225

CAHIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES
APPLICABLE AUX CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE ÉGALE
OU SUPÉRIEURE À 100 000 \$

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

Publié par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

7 Juillet 2016

TABLE DES MATIÈRES

CAHIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

AVIS D'APPEL D'OFFRES

1.	RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES	5
2.	DESCRIPTION DES BESOINS	6
2.1.	CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT	6
2.2.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TRAVAUX À RÉALISER.....	10
2.3.	MODALITÉS D'EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT	14
3.	LES MODALITÉS D'ADJUDICATION – CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION.....	22
4.	CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES.....	27
4.1.	MODALITÉS RELATIVES À L'APPLICATION DE CERTAINES CLAUSES DU « CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES (CCAG)».....	27
4.2.	MODALITÉS RELATIVES À L'APPLICATION DES CLAUSES DU « CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES (CCAG) » EN MATIÈRE DE DROITS D'AUTEUR	29
4.3.	MODIFICATIONS AUX CLAUSES DU « CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES (CCAG) »	29
	ANNEXE A – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	30
	ANNEXE B – OFFRE DE PRIX.....	32
	ANNEXE C – BORDEREAU DE PRIX.....	33
	ANNEXE D – CONTRAT À SIGNER	34
	ANNEXE E - ÉTIQUETTE DE RETOUR DE LA SOUMISSION	46
	ANNEXE F - CONTEXTE TECHNOLOGIQUE	47
	ANNEXE G – LES BIENS LIVRABLES.....	54
	ANNEXE H – LISTE DES SYSTÈMES PATRIMONIAUX	55
	ANNEXE I – DEMANDE D'EXÉCUTION À TARIF	56
	ANNEXE J - ATTENTES MINIMALES DES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES	59
	ANNEXE K - FICHE SOMMAIRE DE L'EXPÉRIENCE	60
	DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	
	ANNEXE L – TABLEAU RÉSUMÉ DU PROFIL DE LA RESSOURCE	61
	ANNEXE M – FORMULAIRE D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES DANS LE CADRE D'UN CONTRAT À EXÉCUTION SUR DEMANDE DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI).....	62

Remarque importante

Les documents pour le présent appel d'offres comprennent notamment deux cahiers distincts qui se complètent ainsi que celui des annexes. Le premier cahier, intitulé « Cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux contrats de services comportant une dépense égale ou supérieure à 100 000 \$ », contient les sections suivantes :

- Instructions aux soumissionnaires;
- Conditions générales applicables au contractant;
- Conditions générales complémentaires.

Le deuxième, intitulé « Cahier de consultation des entreprises (CCDE) », contient les sections suivantes :

- Renseignements préliminaires;
- Description des besoins;
- Modalités d'adjudication – critères et grille d'évaluation;
- Clauses administratives particulières;
- Schéma de présentation de la soumission;
- Offre de prix;
- Bordereau de prix;
- Contrat à signer.

Il est à noter que le CCAG est un document normatif fixe proposé par le Secrétariat du Conseil du trésor. Il est mis à la disposition des organismes publics afin de le joindre à leurs documents d'appel d'offres. En ce qui concerne le CCDE, la section 4 intitulée « Clauses administratives particulières » contient une sous-section « Modifications aux clauses du Cahier des clauses administratives générales (CCAG) » à laquelle les soumissionnaires doivent porter une attention particulière, car elle peut contenir des précisions ou des modifications aux clauses fixes du CCAG.

Les sections composant chacun des deux cahiers font partie intégrante de l'appel d'offres, comme si elles étaient reproduites intégralement dans un seul et unique document. Il en va de même pour le cahier contenant les annexes.

Enfin, nous rappelons qu'il est de la responsabilité du soumissionnaire de s'assurer qu'il possède une copie de la bonne version de chaque cahier et, le cas échéant, de tous les autres documents ou addendas liés à cet appel d'offres, au moment de l'élaboration de sa soumission.

AVIS D'APPEL D'OFFRES

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale requiert les services d'un prestataire de service pour effectuer des travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes applicatifs de la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ).

OBTENTION DES DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES

Les documents d'appel d'offres sont disponibles auprès du Système électronique d'appel d'offres (SEAO).

RÉCEPTION ET OUVERTURE DES SOUMISSIONS

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées avant 14h, heure en vigueur localement, le 24 août 2016, à l'adresse suivante :

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
800, place D'Youville, 9^e étage, Québec (Québec) G1R 3P4,
À l'attention de Nathalie Hébert.

PRESTATAIRE DE SERVICES ADMIS À PRÉSENTER UNE SOUMISSION

Seuls sont admis à présenter une soumission les prestataires de services possédant les qualifications requises, ayant un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords applicables.

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

1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

1.1. AVERTISSEMENT

Le présent document fait partie des documents d'appel d'offres; il est complété par le « Cahier des clauses administratives générales » publié par le Secrétariat du Conseil du trésor et rendu disponible dans le SEAO. Sous réserve des modifications précisées à la section 4 du présent document, le cas échéant, les clauses du « Cahier des clauses administratives générales » font partie des documents d'appel d'offres comme si elles étaient reproduites intégralement dans le présent document. Il est de la responsabilité du soumissionnaire de s'assurer qu'il possède une copie à jour du « Cahier des clauses administratives générales » pour élaborer sa soumission.

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 14 h, **heure en vigueur localement**, le 24 août 2016, à l'attention de Nathalie Hébert, à l'adresse suivante :

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Direction des opérations financières et contractuelles
800, place D'Youville, 9 ^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Les heures d'ouverture des bureaux du Ministère sont de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30, du lundi au vendredi inclusivement.

Le prestataire de services doit utiliser le modèle d'étiquette présenté à l'annexe E pour l'envoi de sa soumission.

1.3. LE REPRÉSENTANT DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME PUBLIC

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

Nathalie Hébert
Direction des opérations financières et contractuelles
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
800, place D'Youville, 9 ^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 646-0800, poste 1392
Télécopieur : 418 643-5188
Courriel : nathalie.hebert@mess.gouv.qc.ca

1.4. LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS

À l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, leur ouverture publique se fera à l'endroit suivant :

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Direction des opérations financières et contractuelles
800, place D'Youville, 9 ^e étage
Salle 9-A
Québec (Québec) G1R 3P4

2. DESCRIPTION DES BESOINS

2.1. CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Ministère) participe à la prospérité économique du Québec et au développement social en contribuant à l'équilibre du marché du travail, en soutenant le développement et la pleine utilisation du capital humain, en favorisant la solidarité et l'inclusion sociale et en soutenant la concertation en matière communautaire et bénévole.

Le Ministère agit à titre de Centre Interministériel de Services partagés (CISP) pour notamment la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ).

Le prestataire de services est invité à visiter le site Internet du Ministère au www.mess.gouv.qc.ca pour toute autre information reliée à la mission, aux services, aux partenaires, à la clientèle ou autres.

2.1.1. Identification du domaine visé par le mandat

Le présent mandat se situe dans le domaine des technologies de l'information et concerne l'entretien, l'évolution et le développement des systèmes informatiques de la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ).

Par le présent appel d'offres, le Ministère souhaite retenir les services d'un prestataire de services afin de permettre à la Direction générale des technologies de l'information (DGTI) d'avoir accès à une expertise lorsque des besoins spécialisés et urgents se présenteront afin de réaliser des analyses d'impacts, des analyses fonctionnelles et des travaux de gestion de projets.

2.1.2. Description du cadre organisationnel du ministère ou de l'organisme public

La Direction générale des technologies de l'information (DGTI) du MTESS a pour mission d'optimiser l'utilisation des technologies de l'information au Ministère, notamment en :

- coordonnant les activités stratégiques en TI au Ministère;
- assurant la planification des investissements ministériels en TI;
- apportant support et conseil aux utilisateurs des TI du Ministère dans la définition de leurs besoins et dans la transposition de leurs projets d'affaires en solution TI par le développement, l'entretien et l'évolution des applications informatiques du Ministère;
- effectuant le monitoring, le contrôle et la reddition de comptes dans le cadre de l'organisation interne des TI au Ministère et des ententes convenues avec le CSPQ;
- agissant à titre de Centre interministériel de services partagés (CISP) pour les systèmes informatiques de la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ) et du Tribunal administratif du Travail (TAT).

Le Ministère est responsable du développement de tous les systèmes informatiques opérationnels de la RBQ et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) est responsable de leurs infrastructures technologiques.

2.1.3. Structure administrative de l'unité responsable du mandat

L'unité responsable du mandat est la Direction des systèmes partagés, du travail et de l'assurance parentale (DSPTAP). Cette dernière est responsable de :

- la gestion des systèmes du RQAP;
- la gestion de plus d'une vingtaine d'applications partagées qui permettent de soutenir la mission du Ministère;

- la gestion de plusieurs systèmes de soutien qui répondent à des besoins du plan d'affaires des unités centrales du Ministère;
- la gestion des systèmes du compte-client, volet versement et volet recouvrement;
- la gestion des systèmes du Secrétariat du travail;
- en tant que CISP, la gestion des systèmes de la RBQ et du TAT.

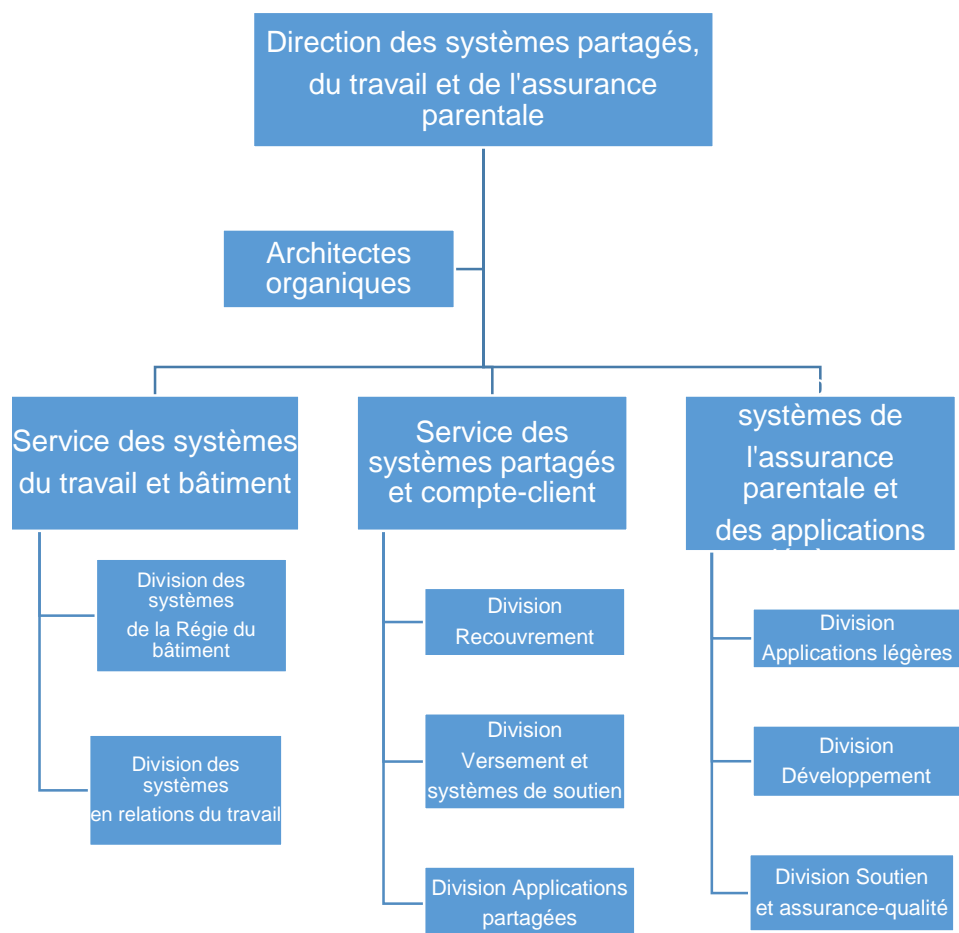
Plus spécifiquement, le mandat sera réalisé pour le Service des systèmes du travail et bâtiment (SSTB) qui a comme responsabilités notamment de:

- réaliser les projets de développement de la RBQ : architecture organique, développement informatique des solutions d'affaires et implantation de celles-ci en collaboration avec les intervenants concernés;
- réaliser les travaux d'évolution et d'entretien des applications de la RBQ;
- assurer le soutien applicatif pour les systèmes de la RBQ;
- fournir le soutien à l'équipe de pilotage de la RBQ;
- développer et entretenir la relation d'affaires et assurer la satisfaction de la RBQ à l'égard des services de réalisation, d'entretien et d'évolution des systèmes.

Les systèmes de la RBQ sous la responsabilité du SSTB sont :

- Gestion des interventions avec la clientèle (GIC);
- Prestation de services transactionnels (PST) :
 - o Paiement du maintien de licences;
 - o Mise à jour du dossier entrepreneur;
 - o Installation des tours de refroidissement à l'eau.
- Données de références territoriales (DRT);
- Systèmes patrimoniaux (voir la liste à l'annexe H).

Le suivi contractuel du mandat est sous l'égide de la directrice des systèmes partagés, du travail et de l'assurance parentale (DSPTAP) ou de son représentant désigné. Le coordonnateur des interventions du prestataire de services obtiendra les orientations soit directement de la directrice, soit de son représentant selon l'intervention à effectuer et c'est à eux qu'il soumettra les résultats de ses travaux.



2.1.4. Situation actuelle et problématique

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) a confié au Ministère, le développement, l'évolution et la continuité de ses applications qui soutiennent sa mission et son offre de services. Le Ministère agit ainsi en tant que Centre interministériel en services partagés (CISP) depuis le 1^{er} juillet 2015. La RBQ confie aussi à la DSPTAP le mandat de réaliser ses projets d'affaires qui répondent aux objectifs définis dans sa planification stratégique ainsi qu'aux obligations réglementaires. Afin de répondre à ces besoins, le Service des systèmes du travail et du bâtiment (SSTB) recourt aux services d'un prestataire de services pour réaliser certains travaux à la satisfaction de sa clientèle.

La RBQ exprime des besoins prioritaires. Les applications (ou systèmes) permettant de répondre à ceux-ci sont implantées à raison d'environ trois livraisons majeures par année généralement au printemps et à l'automne ainsi que des livraisons d'urgence ou intermédiaires si requis.

2.1.5. Objectifs et orientations de mise en œuvre

Les objectifs de la DSPTAP, à l'égard du présent mandat, sont de mettre en place, au moment opportun, toutes les modifications ou ajouts requis aux applications et projets visés à l'intérieur des budgets fixés, de la portée et des échéanciers, et avec un minimum d'écart suite à la mise en production.

Le contrat vise également à garantir, pour la durée du contrat et selon les besoins de la DSPTAP, la disponibilité de ressources du prestataire de services suffisant pour réaliser des travaux d'analyse pour des travaux d'entretien, d'amélioration ou de développement des systèmes informatiques de la RBQ ainsi que des travaux de gestion de projet.

2.1.6. Contexte technologique

La solution applicative qui a été développée pour la RBQ repose sur les éléments suivants :

- Progiciel de GRC (gestion relation clientèle) Siebel d'Oracle v 8.1.1.13;
- Logiciel de rapports: Bi Publisher 11.1.1.7;
- SQL Server 2008;
- Courtier d'intégration: Biztalk Server 2006;
- Logique d'affaires spécifique en VB .Net 2013 avec le Framework 2.0 / 4.5.1;
- Échange avec les partenaires externes;
- Infopath 2007;
- MS Access 2003 en mode compatible;
- SQL Reporting service 2005;
- Outils automatisés de migration Release Management v 2013;
- Services Web et transfert FTP sécurisé;
- Chiffrement SSL 128 bits et processus d'authentification par certificats de dispositifs;
- Authentification pour la clientèle externe: ClicSeur express;
- Paiement en ligne (Solution de CT – Paiement).

La RBQ a confié au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) le volet infrastructure technologique. L'annexe F énumère les principales composantes technologiques de cette infrastructure.

Le prestataire de services doit prendre note qu'il est possible qu'il y ait évolution au niveau des environnements technologiques au cours de la période couvrant le présent appel d'offres.

2.1.7. Structure de réalisation

La structure de réalisation est présentée à titre indicatif et peut être modifiée par la DSPTAP sans préavis. Cette structure décrit le mode de fonctionnement pour la réalisation du présent mandat qui doit être mis en place dès le début des travaux. Le prestataire doit prendre note de la particularité du présent appel d'offres afin de bien comprendre cette structure.

Le prestataire de services doit nommer un coordonnateur des interventions qui le représentera auprès de la chef de service ou de son représentant désigné de la DSPTAP. Les coûts reliés aux efforts du coordonnateur des interventions doivent être inclus dans les tarifs soumis au bordereau de prix.

Les différentes interventions confiées aux ressources du prestataire de services sont sous la gestion de la chef de division interne du SSTB. Les ressources du prestataire de services auront à réaliser les interventions en collaboration avec les ressources internes du SSTB et de la DGTI et d'autres ressources externes.

Les responsabilités des différents intervenants sont les suivantes :

Directrice de la DSPTAP

Elle doit :

- assumer la direction des travaux avec l'appui de sa chef de service;
- approuver, sur la recommandation de sa chef de service, le cadre des projets et des livraisons en termes d'organisation, d'échéance, de ressources, de budget ainsi que les orientations et les choix stratégiques;

- approuver les demandes d'exécution et la facturation sur la recommandation de sa chef de service.

Chef de service du SSTB

Elle doit :

- définir les mandats et les besoins en ressources de ses secteurs d'activités. Pour ce faire, elle utilise le formulaire « Demande d'exécution » (annexe I);
- gérer le contrat avec le coordonnateur des interventions du prestataire de services;
- régler les points en suspens;
- approuver les biens livrables de gestion.

Coordonnateur des interventions (Prestataire de services)

Le prestataire de services nomme un coordonnateur des interventions et celui-ci doit assurer l'intégration des activités des ressources affectées aux interventions. Il représente le prestataire de services dans l'exécution des interventions et il sera le principal interlocuteur auprès de la directrice et de la chef de service pour assurer la bonne marche des interventions et la logistique administrative de l'ensemble du contrat. Il sera aussi responsable de la gestion de l'assurance qualité des services rendus et des biens livrables produits par les ressources du prestataire de services. Il doit:

- rendre disponible les ressources demandées et posséder l'expertise nécessaire dans les délais prescrits;
- assurer la qualité du travail de ses ressources avant la livraison des interventions au SSTB;
- approuver le temps consacré aux travaux par les ressources du prestataire de services;
- préparer la facturation et effectuer un suivi mensuel;
- gérer les équipements du prestataire de services;
- représenter le prestataire de services pour la gestion du contrat.

2.2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TRAVAUX À RÉALISER

Cette section vise à définir la portée des travaux. On y présente la description détaillée des travaux à réaliser ainsi que les biens livrables à produire par le prestataire de services. Le prestataire devra respecter toutes les orientations de mise en œuvre pour les travaux à réaliser.

Les mandats sont présentés au prestataire de services sous la forme de demandes d'exécution (annexe I) qui précisent, entre autres, la nature du besoin, les activités à réaliser, les biens livrables à produire, le nombre d'heure et le montant total de l'intervention.

Afin de définir la charge de travail, le coordonnateur des interventions doit déterminer avec la chef de service ou la chef de division du SSTB, la charge de travail des ressources.

L'objectif est de permettre au prestataire de services de planifier la charge de travail pour les ressources proposées dans les demandes d'exécution sur demande afin qu'elles soient disponibles. Il s'agit d'une planification et non d'un engagement formel du Ministère. Les demandes d'exécution, lorsque signées sont les engagements formels des parties.

Tous les travaux réalisés doivent être conformes aux règles, procédures et normes tant administratives qu'architecturales et techniques en vigueur au Ministère. Peu importe les corrections ou modifications apportées aux systèmes, elles doivent toujours respecter les règles de qualité des interventions de la DSPTAP. Ces règles sont les suivantes :

- respect des niveaux de service négociés entre le Ministère et les clients (ex. : performance et stabilité de l'application);
- respect des modalités d'intervention définies dans les différents environnements;
- réalisation des travaux en respectant les règles fonctionnelles et organiques;
- maintien de la documentation à jour selon les normes en vigueur;
- maintien de la cohérence entre les composantes de l'application ainsi qu'avec les autres applications du SSTB et de la DGTI;
- maintien de l'intégrité des données;
- maintien de la sécurité d'accès aux données et aux traitements.

Les ressources du prestataire de services seront appelées à travailler en collaboration avec les équipes internes du SSTB et de la DGTI ou à d'autres équipes de ressources externes. Elles doivent être en mesure de s'adapter facilement à de nouvelles situations et à travailler en équipe.

Le prestataire de services s'engage à mettre à la disposition du Ministre les profils inscrits dans la demande d'exécution. Lorsque les profils requis nécessitent des ressources évaluées à la section 3 du document d'appel d'offres, le prestataire de services doit rendre disponible les ressources proposées dans sa soumission. Lorsque sont requis des profils complémentaires qui se retrouvent à l'annexe J, le prestataire de services doit en proposer qui répondent aux exigences demandées.

Le prestataire de services doit rendre disponibles les profils suivants selon les besoins du SSTB. Lorsqu'indiqué, le nombre entre parenthèses indique le nombre de ressources estimé en début de mandat.

Ressources assignées aux différentes activités reliées au développement, aux demandes d'amélioration et à la correction d'anomalies (travaux à tarif horaire)

- Activités reliées aux travaux d'analyse et aux essais fonctionnels :
 - Analyste fonctionnel senior (3 ressources)
 - Analyste fonctionnel intermédiaire (1 ressource)
- Activités reliées aux travaux de gestion de projets
 - Chargé de projet (1 ressource).

L'analyste fonctionnel junior n'est pas requis en début de mandat, (ressources complémentaires), les exigences et attentes minimales susceptibles d'être requises dans le cadre des travaux du présent appel d'offres sont présentées à l'annexe J et ne seront pas évaluées. Le prestataire de services n'a pas à fournir de curriculum vitae pour ces derniers au moment du dépôt de sa soumission. Il peut s'agir des ressources supplémentaires qui peuvent être requises afin de répondre à des besoins prioritaires ou encore de ressources autres que les profils mentionnés mais dont le SSTB peut avoir besoin en cours de contrat.

2.2.1. Biens livrables à produire ou type de services à fournir

Activités reliées au développement, aux demandes d'amélioration et d'entretien et aux travaux de gestion de projets à réaliser par les ressources du prestataire de services (travaux à tarif horaire).

Le prestataire de services doit réaliser des travaux d'amélioration, d'entretien et de développement des systèmes de la RBQ et de gestion de projets. Pour la réalisation de ces travaux, les ressources du prestataire de services devront réaliser leurs interventions en étroite collaboration avec les différents intervenants du SSTB.

Les travaux qui seront réalisés pendant toute la durée du contrat sont principalement liés à des demandes évolution, à de nouveaux amendements législatifs et réglementaires, à des changements organisationnels ou à des refontes de systèmes ou technologiques.

Les services à rendre par le prestataire de services consistent en la réalisation de travaux d'amélioration, d'entretien et de développement des systèmes informatiques de la RBQ sous la responsabilité du SSTB. Il est important de préciser que les travaux peuvent être réalisés de façon concurrente et que, pour chaque réalisation, plus d'une ressource pourrait être requise.

Les travaux d'**évolution** d'un système informatique consistent à produire des analyses d'impacts pour chaque demande et à apporter aux dossiers fonctionnels des unités de traitement qui le composent, les modifications et ajouts requis par le client, les essais (fonctionnels, de non-régression, fonctionnels intégrés et intégration technologique) et l'implantation. Une demande de services provenant du client est utilisée pour décrire les travaux demandés et pour effectuer le suivi. Toutes autres activités nécessaires afin d'assurer l'amélioration des systèmes peuvent aussi faire l'objet d'interventions.

Le **développement** d'une nouvelle unité de traitement ou d'une application consiste à effectuer, pour chaque unité de traitement qui le compose, les étapes de réalisation préalables à son utilisation telles que l'analyse fonctionnelle, les essais (fonctionnels, de non-régression, fonctionnels intégrés et intégration technologique) et l'implantation. Une architecture de traitements est habituellement utilisée pour décrire les travaux demandés. Toutes autres activités prévues dans la méthodologie de développement du Ministère peuvent aussi faire l'objet d'interventions.

L'entretien d'un système informatique, consiste à réaliser les travaux destinés à corriger les mauvais fonctionnements (bogue ou anomalie de performance) des unités de traitement qui le composent, des corrections à la suite de la mise à niveau de logiciel et supporter les utilisateurs. L'entretien inclut également les activités de support à la production des systèmes sur les heures normales de travail, le développement d'outils d'aide à l'entretien des systèmes ou pour en améliorer leur efficacité, de même que des travaux visant à maintenir la solution opérationnelle en tout temps. Toutes autres activités nécessaires afin d'assurer l'entretien des systèmes peuvent aussi faire l'objet d'interventions.

Les **travaux de gestion de projets** consistent à réaliser les activités de gestion reliées à la réalisation de projets et de livraisons informatiques, à faire le lien entre tous les intervenants participant au projet ou à la livraison et à coordonner leurs actions. Des manuels d'organisation de projet (MOP) et/ou des manuels d'organisation de livraison (MOL) spécifient entre autres la structure du projet, le plan de travail, les échéanciers et le rôle des intervenants.

Les activités d'analyse à réaliser pour les travaux d'évolution et de développement sont notamment de :

- réaliser des analyses d'impacts des demandes de services;
- consulter, informer et faire valider par les intervenants désignés de la DGTI toutes les demandes ayant un impact sur les architectures fonctionnelles et organiques des systèmes;
- produire ou modifier les dossiers fonctionnels pour les nouveaux traitements;
- modifier les dossiers fonctionnels des traitements impliqués par des ajustements;
- réaliser les analyses fonctionnelles des systèmes de façon à détailler tous les aspects perceptibles à l'utilisateur, permettre à ce dernier d'approuver la description de chaque unité de traitement et à l'équipe de développement d'entreprendre la réalisation technique;
- fournir le support aux responsables de la réalisation technique;

- réaliser les essais fonctionnels, intégrés et de non régression des unités de tâches développées, incluant la documentation des cas d'essais et la présentation des résultats obtenus;
- fournir le support au pilote et à l'équipe de pilotage en regard des essais d'acceptation, notamment par le biais d'un suivi des anomalies et de leur résolution;
- réaliser les corrections aux dossiers fonctionnels à la suite des essais d'acceptation, le cas échéant;
- fournir le support requis à l'occasion des mises en production (mise en ligne);
- faire le transfert de connaissances.

Les activités d'analyse à réaliser pour les travaux d'entretien sont :

- analyser les demandes de correction d'anomalies ou de mises à niveau de logiciels;
- réaliser les essais fonctionnels, intégrés et de non régression des unités de tâches développées, incluant la documentation des cas d'essais et la présentation des résultats obtenus;
- fournir le support au pilote et à l'équipe de pilotage en regard des essais d'acceptation, notamment par le biais d'un suivi des anomalies et de leur résolution;
- fournir le support au pilote et à l'équipe de pilotage en regard des essais d'acceptation, notamment par le biais d'un suivi des anomalies et de leur résolution;
- fournir le support requis à l'occasion des mises en production (mise en ligne);

Les activités à réaliser pour les travaux de gestion de projets sont :

- Élaborer des manuels d'organisation de projet et mettre en place la structure fonctionnelle de son équipe;
- Planifier, organiser et superviser la réalisation et l'implantation des travaux d'évolution, de support et d'entretien des systèmes de la RBQ;
- Organiser l'équipe des ressources des prestataires de services et des ressources internes et assurer la réalisation et le suivi des travaux;
- Coordonner les développeurs, les technologues du prestataire de services ou d'autres secteurs d'activités impliqués dans une livraison d'entretien, d'amélioration et de projets et collaborer avec le représentant des utilisateurs;
- Concevoir les stratégies de déploiement pour les utilisateurs de la RBQ avec la collaboration des spécialistes en architecture fonctionnelle et organique;
- Coordonner la réalisation des travaux en assurant le respect du cadre normatif et des normes en vigueur au SSBT;
- Communiquer au chef de service du SSTB et aux répondants du MTESS tout élément susceptible d'avoir un impact sur l'atteinte des objectifs de contenu, de coûts ou de délais, afin que des mesures appropriées puissent être prises;
- Aviser la chef de service du SSTB des écarts à la planification et aux objectifs de performance, ainsi que des problèmes rencontrés et lui faire part des actions qui seront prises pour régler la situation;
- S'assurer de l'approbation des biens livrables et tenir à jour le registre d'approbation des biens livrables des systèmes GIC, PES, DRT et autres systèmes (annexe H);
- Préparer périodiquement les rapports de revue de projets et les rapports d'avancement des travaux;
- Préparer le matériel pour les rencontres avec le comité de suivi du Ministère et le comité de suivi RBQ/MTESS;
- S'assurer de la mise à jour de la documentation relative pour tous les biens livrables (processus);

- Produire le plan de travail détaillée de projet en rapport avec ses objectifs, sa portée et ses résultats escomptés;
- Transférer les connaissances et l’expertise aux ressources ministérielles.

Les biens livrables à produire pour les travaux d’amélioration, de développement et de gestion de projets sont à l’annexe G.

2.2.2. **Étapes du projet et échéancier des travaux**

Le présent mandat débute le 19 septembre 2016 pour se terminer le 18 septembre 2019.

L’arrivée du premier des événements suivants mettra fin au contrat :

- date d’échéance inscrite au contrat;
- l’atteinte du montant maximal indiqué au contrat au moment de sa signature.

2.2.3. **Envergure du mandat**

Le tableau suivant présente une estimation du nombre d’heures pour chacun des profils.

Types de ressources attendues du prestataire de services
Contribution estimée en heures

Nombre de ressources	Profil des ressources	Nombre d’heures estimées
1	Chargé de projet (ressource stratégique)	4 620
2	Analyste fonctionnel senior (ressource stratégique)	9 240
1	Analyste fonctionnel intermédiaire (ressource stratégique)	4 620
1	Analyste fonctionnel junior (ressource complémentaire)	4 620
	TOTAL	23 100

Pour la réalisation des travaux couverts du présent appel d’offres, le prestataire de services doit rendre disponibles les profils des ressources suivantes selon les besoins du SSTB:

- Chargé de projets;
- Analystes fonctionnels, intermédiaires et seniors

À l’annexe C « Bordereau de prix », le prestataire de services devra indiquer le taux horaire qu’il soumet pour chacun des profils requis dans le tableau ci-dessus.

Les quantités estimées ne servent qu’au calcul du prix ajusté le plus bas et ne constituent nullement une forme d’engagement de la part du ministre.

2.3. MODALITÉS D’EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT

2.3.1. **Exigences relatives à l’exécution du mandat**

Toutes les ressources du prestataire de services doivent exécuter les travaux demandés en collaboration avec les ressources du Ministère et avec toutes autres ressources impliquées dans la réalisation du mandat.

Pendant la durée totale du contrat, la DSPTAP doit pouvoir rejoindre le prestataire de services aux heures normales de bureau soit, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Le prestataire de services doit s'assurer que les ressources proposées, assignées aux mandats, soient présentes les jours ouvrables.

Le travail s'effectuera normalement pendant les heures et les jours ouvrables (entre 7 h 30 et 17 h 30, du lundi au vendredi), selon une base de trente-cinq heures (35) semaine. Une journée normale de travail est une journée de sept heures (7).

Sur autorisation préalable de la directrice de la DSPTAP ou de la chef de service, des travaux pourront être effectués en dehors des heures et des jours ouvrables selon la nature des travaux à réaliser (mises en production, changements technologiques, correction de problèmes, autres) et le prestataire de services pourra être appelé à identifier une ressource. Pour chaque tranche de 8 heures de disponibilité, le prestataire sera rémunéré selon un montant correspondant à une heure du tarif horaire prévu pour le profil de la ressource concernée. Par ailleurs, toute intervention réalisée par la ressource pendant la période de disponibilité annulera cette compensation et le prestataire de services sera rémunéré sur une base horaire du temps réellement effectué par la ressource.

Lieu de réalisation du mandat

Les travaux devront s'exécuter dans les locaux du Ministère à Québec.

Langue de travail

Toute communication tant à l'oral qu'à l'écrit entre le prestataire, son équipe, le Ministère et son personnel s'effectuera en français.

Formation

Tous les frais de formation, incluant le temps requis des ressources qui réalisent le présent mandat, sont à la charge du prestataire de services, et ce, même si les besoins découlent de changements au niveau du contexte technologique.

Frais de déplacement, de séjour et de stationnement

Tous les frais de déplacement, de séjour et de stationnement des ressources du prestataire de services entre les différents locaux du Ministère sont aux frais du prestataire de services et doivent être inclus dans son offre de prix.

Fin du contrat

À la fin de son contrat, le prestataire de services devra effectuer le transfert de connaissances auprès des ressources internes ou externes qui seront affectées au futur contrat. Les coûts reliés au transfert d'expertise à la fin du contrat du prestataire de services seront alors assumés par le Ministère. Le Ministère évalue le temps requis pour le transfert de connaissances à cinq (5) jours ouvrables.

À la fin du contrat, le responsable du contrat du Ministère remplit le « Formulaire d'évaluation de la performance du prestataire de services, dans le cadre d'un contrat à exécution sur demande de services professionnels en technologie de l'information (TI) » (annexe M) afin d'évaluer la performance globale du prestataire dans le cadre des différentes demandes d'exécution.

2.3.2. **Équipement (logiciels ou composantes) nécessaire ou mis à la disposition du prestataire de services**

Le Ministère offre au prestataire de services le soutien suivant :

- les emplacements de travail;
- une personne ressource pour conseiller le prestataire de services sur les normes en vigueur qu’il doit respecter dans l’exécution de son mandat.

Le prestataire de services fournit à ses frais les postes de travail requis pour ses ressources afin de se connecter au réseau du Ministère, ainsi que les logiciels de base suivant l’évolution technologique (et ce tout au long du mandat). Les travaux produits par le prestataire de services devront être réalisés sur ses propres équipements qui devront être équipés des logiciels appropriés. Le prestataire de services sera responsable de fournir à chaque ressource un poste de travail apte à soutenir le fonctionnement efficace et performant de ces logiciels. Le branchement physique du poste au réseau est effectué par les ressources du prestataire de services. Le prestataire de services doit assumer les frais d’installation et de configuration de ses postes de travail.

☞ Il est à noter que le prestataire de services est responsable d’acquérir à ses frais et de fournir les licences de tous les logiciels de base qui doivent être présents sur ses postes de travail pour supporter les travaux de son personnel.

Les logiciels de base exigés par le Ministère sont les suivants:

Système d’exploitation réseau	Windows 8.1
Traitement de texte	Word 2013
Chiffrier électronique	Excel 2013
Présentation	Power Point 2013
Logiciel client réseau	Windows 8.1
Messagerie, calendrier et réservation de salles	Outlook / Exchange (Office 2013)
Fureteur	Internet Explorer 11; Chrome
Table de codes	850
Graphiques	Visio 2013
Gestion de projets (pour le chargé de projet)	MS Project 2007 SP3 MSO
Carte Réseau	PCM/CIA ETHERNET ou Fast ETHERNET avec une copie des pilotes récents pour Windows 8.1

Le MTESS exige que les équipements du prestataire de services fonctionnent avec les spécifications suivantes :

Exigences en matière de sécurité	Respect des exigences en matière de postes de travail
Carte graphique et écran	En mode 1024 x 768
Anti-espionnage (anti-spyware) à jour de type « proactif en mémoire »	Parmi les produits Spysweeper ou Spy-Bot ou encore un produit aux caractéristiques équivalentes
Outils de documentation	Suite Office 2013
Navigateur	Microsoft Internet Explorer 11
Carte réseau	Ethernet 10/100 (lien par fil)
Antivirus	Parmi les produits Symantec Antivirus v. 10.0 (ou plus) avec définition virale à jour ou encore un produit aux caractéristiques équivalentes.

Avant même d’être joint au réseau du MTESS, tous les correctifs de sécurité critiques pour tous les produits Microsoft doivent être appliqués. Ne pas confondre correctifs de sécurité critiques et « service pack ». En cas d’incertitude, le MTESS peut fournir la liste de ces correctifs sur demande.

Les postes de travail doivent être exempts de tout virus et de logiciels piratés et doivent être dotés d’un anti-virus à jour.

Le non-respect des présentes modalités concernant la configuration des postes peut entraîner un refus d’installer les postes sur les réseaux locaux du Ministère.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit au personnel du prestataire de services d’entretenir des communications à partir de son poste par le biais du réseau téléphonique, lorsqu’il est relié au réseau local.

Le prestataire de services et les ressources affectées au projet doivent s’en tenir aux logiciels de développement et d’intégration du Ministère ainsi qu’à leur configuration normalisée. Le prestataire de services doit ajuster les versions de ses logiciels à l’évolution de ceux du Ministère et ce, pendant toute la durée du contrat.

Les logiciels fournis par le Ministère demeurent sa propriété et doivent être utilisés pour les seules fins de l’exécution du mandat. Ces derniers doivent être retirés des postes de travail à la fin de la période contractuelle.

2.3.3. Modalités de suivi d’exécution

Un contrôle périodique d’avancement des activités sera effectué par la directrice des systèmes partagés et de l’assurance parentale et la chef du service des systèmes du travail et bâtiment, en collaboration avec le coordonnateur des interventions.

Toutes demandes de changements ou points en suspens rencontrés durant la réalisation devront être soumis au représentant désigné du Ministère, pour que les actions requises soient prises pour régulariser la situation.

Tout changement à la demande d’exécution de services, à l’échéancier, aux hypothèses de travail ou encore les contraintes rencontrées doit être documenté et déposé à la chef de service du SSTB ou leur représentant désigné afin de prendre action en regard de ce changement.

Il y aura une rencontre en début de mandat et des rencontres au besoin par la suite pour le suivi de l'exécution des demandes d'exécution de services. La durée et les modalités sont à définir entre le mandataire du prestataire de services et la chef de service SSTB.

Les travaux seront réalisés par les ressources du prestataire de services en fonction des taux horaires soumis. Par conséquent, une méthode de paiement des travaux sera utilisée, sur la base de temps réalisé.

Les ressources identifiées doivent inscrire le temps consacré chaque semaine dans un outil identifié par le Ministère. Les ressources doivent compiler le total des heures réalisées au cours de la période par jour, par projet, par demande d'exécution de services, par activités réalisées et par composantes de système concernées, le cas échéant.

Travaux à tarif horaire

Étant donné que les travaux seront payés selon le mode tarifaire, une demande d'exécution de services sera rédigée et définira le mandat tel que décrit à la section suivante. Les travaux sont confiés au prestataire de services et le coordonnateur des interventions les assigne aux ressources désignées, lesquels les exécutent selon les instructions fournies et le temps (efforts en heures) est cumulé et facturé en conséquence. Tout le temps consacré (efforts) est colligé et vérifié par le MTESS et un suivi régulier en est fait pour s'assurer que tous les coûts encourus sont en adéquation avec la progression des livrables et le budget des dépenses encourues. Tout retard doit être particulièrement justifié par le prestataire de services.

Les ressources identifiées doivent inscrire le temps consacré chaque semaine dans un outil identifié par le Ministère. Les ressources doivent compiler le total des heures réalisées au cours de la période par jour, par projet, par demande d'exécution de services, par système et par activité réalisé, le cas échéant.

Modalités entourant le démarrage d'une demande d'exécution

La DSPTAP décrira sur un formulaire de demande d'exécution (annexe I) chaque intervention à confier au prestataire de services, et ce, au fur et à mesure de l'émergence d'un besoin jugé prioritaire. La description intègre, entre autres, la nature du besoin, les activités et biens livrables à réaliser, le nombre d'heure requis, les types de profil requis, le contexte d'intervention. Ce formulaire a pour but de confirmer la nature et la portée de l'intervention et d'officialiser l'entente entre le Ministère et le prestataire de services. Le formulaire devra être signé par les deux parties avant le début de l'intervention.

Selon les interventions demandées, le prestataire de services devra fournir les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs d'affaires recherchés par l'organisation.

Pour répondre à la demande d'exécution de la SDPTAP, le prestataire de services doit présenter une proposition dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours ouvrables.

Pénalité

Toutefois, si le prestataire de services n'est pas en mesure de rencontrer les délais mentionnés pour l'ajout, le remplacement d'une ressource ou pour rendre disponible une ressource, il y aura une pénalité de 500\$/jour, et ce, jusqu'à ce que la ressource soit disponible.

Après acceptation par le SSTB de cette proposition, une demande d'exécution devra débuter dans un délai convenu avec la chef de service concernée, ce délai ne dépassant pas dix (10) jours ouvrables.

Toutes les activités préalables au démarrage de la réalisation d'une intervention ou reliées à sa gestion, c'est-à-dire son évaluation, sa planification et son suivi, sont incluses dans les tarifs soumis au bordereau de prix.

Avant de démarrer une intervention nécessitant l'ajout d'une ressource, n'ayant pas été proposée dans sa soumission, le prestataire de services devra fournir une ressource répondant aux mêmes exigences de qualité décrites à la section 3 selon le profil demandé et fournir son curriculum vitae. La directrice ou sa chef de service doit approuver le choix de ces ressources. Le Ministère se réserve le droit de refuser une ressource s'il juge qu'elle ne correspond pas à ses attentes telles que formulées au présent appel d'offres.

Au démarrage de chaque demande d'exécution, le coordonnateur des interventions devra valider avec la directrice ou sa chef de service (ou son représentant) l'approche à utiliser, les biens livrables à produire et le cycle de validation à faire pour effectuer le dossier. En cours de réalisation, il n'est pas exclu que les ressources du prestataire de services doivent présenter certaines parties d'un dossier pour confirmer l'approche et les orientations à privilégier.

Les attentes du Ministère envers le prestataire de services, en regard de la constitution de ses équipes de travail, sont les suivantes :

- que le prestataire de services puisse faire face à la fluctuation du nombre d'interventions à réaliser (période de pointe ou ralentissement);
- que le prestataire de services ait une disponibilité de ressources compétentes pour couvrir la totalité des profils demandés;
- que le prestataire de services assure une intégration rapide et efficace de son équipe de travail à l'intérieur des équipes du SSTB déjà en place, selon les exigences du Ministère.

Modalités relatives à la désignation des ressources

Situation nécessitant un remplacement d'une ressource

Un remplacement d'une ressource sur demande est requis dans les situations suivantes :

- Lorsqu'une ressource prévue par le prestataire de services et acceptée par le Ministère n'a pas la disponibilité pour intervenir selon les modalités prévues à cet appel d'offres ou dans la demande d'exécution de services convenue entre les parties;
- Lorsqu'une ressource acceptée par le Ministère a un rendement insuffisant ou démontre une incapacité à réaliser le travail attendu ou possède une attitude causant préjudice au Ministère, notamment face à sa clientèle interne ou externe ou à l'équipe de travail.

Remplacement d'une ressource

Si une ressource est remplacée, en cours de mandat, le prestataire de services devra proposer une ressource répondant aux critères demandés par le Ministère. Le prestataire de services aura alors dix (10) jours ouvrables (période d'attente) pour procéder au remplacement en

assurant un transfert de connaissances à ses frais vers la ressource de remplacement, et ce, à la satisfaction du Ministère. Le Ministère se réserve le droit de refuser la ressource de remplacement si celle-ci n'est pas équivalente ou supérieure aux exigences demandées.

Pénalité

Toutefois, si le prestataire de services n'est pas en mesure de rencontrer les délais mentionnés pour l'ajout ou le remplacement d'une ressource, il y aura une pénalité de 500 \$/jour, et ce, jusqu'à ce que la ressource soit disponible.

Le prestataire de services adjudicataire du contrat devra assumer les frais relatifs à la prise de connaissance de ses ressources en début de contrat. Ceci est aussi valide pour l'ajout des nouvelles ressources en cours de contrat.

2.3.4. Rencontres entre le donneur d'ouvrage et le prestataire de services

Le processus de planification prévoit qu'au début d'une intervention, le coordonnateur des interventions du prestataire de services identifie la structure d'organisation, les biens livrables de chacune des étapes et l'échéancier général du travail confié. Pour toute la durée de chaque intervention, le coordonnateur des interventions du prestataire de services travaille en collaboration avec la chef de division et la chef de service du SSTB. En effet, les interventions ou travaux de l'équipe du prestataire de services doivent être planifiés en fonction des besoins et des priorités du service et avec les autres travaux en cours.

Sur demande de la part de la chef de service ou de façon hebdomadaire, le coordonnateur des interventions du prestataire de services rencontre la chef de service et la chef de division afin de faire état de l'avancement des travaux. Ce contrôle permet entre autres :

- de faire un suivi détaillé des principales interventions en cours afin d'assurer une coordination avec les mandats réalisés par les ressources internes;
- de s'assurer du respect des échéanciers et des budgets ainsi que la conformité des travaux complétés par rapport aux résultats attendus;
- de faire le suivi de la répartition des interventions entre les ressources du prestataire de services et les ressources internes et ainsi dégager et solutionner les problèmes relatifs à l'organisation des travaux;
- d'identifier les nouveaux points de décision ainsi que ceux en attente de réponse ayant un impact important sur les interventions en cours;
- d'identifier les activités importantes ou priorités de la prochaine période.

2.3.5. Modalités de facturation et de paiement

Le « Prestataire de services » doit présenter une facture au « Ministre », mensuellement pour les services rendus pour lesquels il a obtenu les approbations requises. Le « Prestataire de services » transmettra la facture avant le 10e jour ouvrable du mois subséquent, en fonction des heures effectuées. La facture devra contenir les éléments suivants : la référence au contrat, le numéro de contrat, une description des travaux réalisés, le nombre d'heures effectuées pour chaque ressource et la date de réalisation des travaux.

**Le prestataire de services expédie ses factures à l'adresse suivante :
À l'attention de :**

Directrice des systèmes partagés, du travail et de l'assurance parentale
Ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale
Direction des systèmes partagés, du travail et de l'assurance parentale
425, rue Saint-Amable, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

3. LES MODALITÉS D'ADJUDICATION – CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

Règles de base applicables à l'ensemble des critères ci-après définis :

Il est de la responsabilité du prestataire de services de démontrer clairement dans sa soumission que les ressources proposées répondent à toutes les exigences du Ministère.

Disponibilité des ressources

Les ressources proposées par le prestataire de services aux critères d'évaluation doivent être disponibles pour la réalisation du présent mandat, et ce, dès le début du contrat. Si une ressource proposée n'est pas disponible, le prestataire de services devra suivre les directives de la section « Modalités relatives à la désignation des ressources » (section 2.3.2).

Sous-contrat

Lorsque le sous-contrat est interpellé en regard de l'un ou l'autre des critères de sélection, le prestataire de services doit démontrer la nature de la participation du sous-contractant et le profil des ressources qui vont actualiser cette participation. Les ressources en sous-contrat demeurent sous la responsabilité du prestataire de services.

Expérience des ressources

Il est à noter qu'une année de scolarité manquante peut être compensée par 2 années d'expérience supplémentaires pertinentes. Par conséquent, si un baccalauréat est requis et que la ressource possède un diplôme d'études collégiales, les 3 années d'études universitaires manquantes peuvent être compensées par 6 années d'expérience supplémentaires pertinentes.

Le curriculum vitae détaillé des ressources proposées doit être joint à la soumission. Il est à noter que les curriculum vitae ainsi joints à la soumission ne servent qu'à corroborer la démonstration faite par le prestataire de services. Il est de la responsabilité du prestataire de services de démontrer de façon claire et précise dans sa soumission que les ressources proposées répondent à toutes les attentes minimales.

Il est important de préciser que le prestataire de services ne doit pas reprendre le texte du document d'appel d'offres dans l'élaboration de sa soumission. De plus, il doit respecter le nombre de pages exigées lorsqu'indiqué. Les membres du comité de sélection porteront leur évaluation aux seules pages respectant l'exigence.

L'évaluation des soumissions sera effectuée à l'aide des critères de sélection suivants :

- Expérience du prestataire de services
- Expérience des analystes fonctionnels
- Expérience du chargé de projet
- Capacité de réalisation

Il est à noter que pour chacun des critères, le prestataire de services doit répondre à toutes les attentes minimales afin d'obtenir la note de passage de 70 points pour ce critère.

Le Ministère fixe à 30% la valeur en pourcentage du paramètre K dans la grille d'évaluation jointe aux documents d'appel d'offres. Ce paramètre représente ce que le Ministère 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.

3.1. EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Taux de pondération : 20/100

Ce critère concerne l'évaluation de l'expérience pertinente du prestataire de services dans le domaine spécifique du contrat à adjuger et dans des projets

similaires réalisés. L'expérience des sous-traitants ne peut être utilisée pour répondre à ce critère.

Le prestataire de services doit identifier et décrire des projets similaires et pertinents en décrivant brièvement le projet, le résultat obtenu, la période de réalisation, le contexte, les travaux effectués, leur envergure et les environnements technologiques impliqués. Le prestataire de services doit fournir les coordonnées d'une personne ressource pour qui il a réalisé les travaux.

Attentes minimales

Le prestataire de services doit démontrer qu'il a réalisé deux (2) mandats semblables au présent appel d'offres couvrant tous les types de travaux dont il est question dans le présent appel d'offres, tels le développement, les essais, l'entretien, l'évolution, la gestion de projets.

Les mandats présentés doivent être d'une envergure minimale de 2 000 jours-personnes, avoir été réalisés dans un environnement technologique comparable à celui du MTESS, être terminés à la date du dépôt de la proposition (configuration, personnalisation, adaptation et déploiement en production). Les mandats doivent avoir été réalisés au cours des cinq (5) dernières années. Le prestataire de services doit fournir les coordonnées d'une personne ressource pour qui il a réalisé les travaux. «Par contre, les mandats en cours de réalisation peuvent être présentés, pourvu que le prestataire de service ait réalisé le nombre de j-p requis.»

Le prestataire de services doit se limiter à la présentation des deux (2) mandats les plus pertinents. S'il advenait que le prestataire présente plus de deux (2) mandats, l'évaluation de ce critère ne portera que sur les deux (2) premiers mandats présentés.

Chaque mandat doit être présenté sur un maximum de deux (2) pages en utilisant le modèle présenté à l'annexe K «Fiche sommaire de l'expérience du prestataire de services».

3.2. EXPÉRIENCE DES ANALYSTES FONCTIONNELS

Taux de pondération : 40 / 100

Ce critère concerne l'évaluation de l'expérience des analystes fonctionnels proposés par le prestataire de services dans le domaine spécifique ou comparable à celui du contrat à adjuger.

Le prestataire de services doit proposer pour chaque profil le nombre de ressources indiqué.

Le prestataire de services doit démontrer que chaque ressource rencontre chacun des critères et que sa contribution dans les mandats présentés est pertinente en fonction du profil évalué.

De plus, le prestataire de services doit compléter, pour chacune des ressources proposées, le tableau synthèse de l'annexe L en fonction des attentes mentionnées pour le profil exigé :

Attentes minimales

Profil 1 : ANALYSTE FONCTIONNEL SENIOR (2 ressources)

Le prestataire de services doit présenter 2 ressources. Les éléments suivants doivent être démontrés pour chaque ressource proposée :

- 1) Détenir un baccalauréat en informatique ou dans une discipline pertinente reconnue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ou l'équivalent;

- 2) Démontrer que chaque ressource proposée possède huit (8) années d'expérience professionnelle dans le domaine du développement, continuité ou évolution dans le domaine des technologies de l'information;
- 3) Démontrer que chaque ressource proposée possède un minimum de quatre (4) années à titre d'analyste fonctionnel dans le domaine des technologies Nouvelles technologies de l'Information et des Communications (NTIC) (client/serveur ou Web) et a agi à titre d'analyste fonctionnel, pendant au moins un (1) an, dans des mandats d'une envergure de 500 jours/personnes ou plus chacun, réalisés au cours des cinq (5) dernières années précédant la date de dépôt des soumissions et ce, dans un organisme similaire à celui du MTESS en matière de technologie et de systèmes;

Profil 2 : ANALYSTE FONCTIONNEL INTERMÉDIAIRE (1 ressource)

Le prestataire de services doit présenter 1 ressource. Les éléments suivants doivent être démontrés pour la ressource proposée :

- 1) Détenir un baccalauréat en informatique ou dans une discipline pertinente reconnue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ou l'équivalent;
- 2) Démontrer que la ressource proposée possède quatre (4) années d'expérience professionnelle dans le domaine du développement, continuité ou évolution dans le domaine des technologies de l'information.
- 3) Démontrer que la ressource proposée possède un minimum de trois (3) années à titre d'analyste fonctionnel dans le domaine des technologies NTIC (client/serveur ou Web) a agi à titre d'analyste fonctionnel, pendant au moins un (1) an, dans des mandats d'une envergure de 500 jours/personnes ou plus chacun, réalisés au cours des cinq (5) dernières années précédant la date de dépôt des soumissions et ce, dans un organisme similaire à celui du MTESS en matière de technologie et de systèmes;

3.3. EXPÉRIENCE DU CHARGÉ DE PROJET

Taux de pondération : 20/100

Ce critère concerne l'évaluation de l'expérience du chargé de projet proposé par le prestataire de services dans le domaine spécifique ou comparable à celui du contrat à adjuger.

Le prestataire de services doit démontrer que la ressource rencontre chacun des critères et que sa contribution dans les mandats présentés est pertinente en fonction du profil évalué.

Le prestataire de services doit compléter, pour la ressource proposée, le tableau synthèse de l'annexe L en fonction des attentes mentionnées pour le profil exigé :

Attentes minimales

Profil 3 : CHARGÉ DE PROJET (1 ressource)

Le prestataire de services doit présenter 1 ressource. Les éléments suivants doivent être démontrés pour la ressource proposée.

- 1) Détenir un baccalauréat en informatique ou dans une discipline pertinente reconnue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ou l'équivalent;
- 2) Démontrer que la ressource proposée possède au moins huit (8) années d'expérience professionnelle dans le domaine des technologies de l'information dont trois (3) ans d'expérience en gestion de projet réalisé dans un contexte de développement, de continuité et d'évolution de systèmes, et ce, au cours des cinq (5) dernières années dans un organisme utilisant les technologies similaires au MTESS;
- 3) Démontrer que la ressource a agi en tant que chargé de projet dans la gestion de deux (2) mandats dans un contexte de développement, de continuité et

d'évolution de systèmes informatiques et d'une envergure d'au moins 2 000 jours-personne dans un organisme similaire au MTESS au cours des cinq (5) dernières années.

Atout*

Avoir géré un projet en utilisant la méthode agile permettrait de hausser la note.

*Ce critère n'est pas une attente minimale mais un atout.

3.4. CAPACITÉ DE RÉALISATION

Taux de pondération : 20 / 100

Ce critère concerne l'évaluation de la capacité du prestataire de services à assurer les demandes supplémentaires de ressources. Plus spécifiquement, le prestataire de services doit s'engager et démontrer sa capacité à rendre disponibles des ressources qui répondent aux mêmes exigences que celles de l'équipe présentée. Il doit présenter sa démarche pour effectuer un éventuel remplacement et assurer la formation et le transfert d'expertise aux ressources de relève.

Attentes minimales

Le prestataire de services doit démontrer :

- 1) qu'il dispose d'un bassin suffisant de ressources rencontrant les exigences pour chacun des profils de cet appel d'offres afin de répondre aux besoins du Ministère dans tous les domaines d'expertise demandés;
- 2) comment il entend garantir la disponibilité des ressources supplémentaires dans les périodes de pointe;
- 3) qu'il est en mesure d'intégrer et d'encadrer efficacement l'ensemble des ressources affectées au mandat;
- 4) quelle stratégie il compte adopter dans l'ensemble des interventions qui lui seront confiées pour assurer le transfert d'expertise aux ressources internes identifiées;
- 5) comment il entend supporter ses ressources et contrôler la qualité des interventions.

Deux (2) pages de 8 ½ X 11 maximum, excluant le tableau synthèse de disponibilité des ressources d'appoint, sont acceptées pour ce critère.

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 sur les contrats de services des organismes publics)

Mandat : Travaux d'entretien d'évolution et développement des systèmes applicatifs de la RBQ												Numéro : 700 001 225	
PARTIE 1													
ÉVALUATION DE LA QUALITÉ			Prestataire de services A		Prestataire de services B		Prestataire de services C		Prestataire de services D		Prestataire de services E		
CRITÈRES (minimum de 3) 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)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	
Expérience du prestataire de services		20%											
Expériences des analystes fonctionnels		40%											
Expérience du chargé de projet		20%											
Capacité de réalisation		20%											
NOTE FINALE POUR LA QUALITÉ (Somme des notes pondérées)		100 %	/ 100		/ 100		/ 100		/ 100		/ 100		
Soumissions acceptables													
Dans le cas où aucun critère n'a été coché à la partie 1, les soumissions acceptables sont celles ayant obtenu une note finale d'au moins 70 points, soit le « niveau de performance acceptable ».													
Dans le cas où un ou des critères ont été cochés à la partie 1, les soumissions acceptables sont celles ayant obtenu un minimum de 70 points pour chacun des critères cochés à la partie 1 et une note finale d'au moins 70 points.													
PARTIE 2			Valeur du paramètre K en pourcentage est de 30 %										
ÉVALUATION DES PRIX			Prestataire de services A		Prestataire de services B		Prestataire de services C		Prestataire de services D		Prestataire de services E		
Prix soumis* (Soumissions acceptables seulement)			\$		\$		\$		\$		\$		
1	Coefficient d'ajustement pour la qualité $1 + K \frac{(\text{Note finale pour la qualité} - 70)}{30}$												
2	Prix ajusté* $\frac{\text{Prix soumis*}}{\text{Coefficient d'ajustement pour la qualité}}$		\$		\$		\$		\$		\$		
PRIX AJUSTÉ* LE PLUS BAS (AUX FINS D'ADJUDICATION)													

(SIGNATURE)

(SIGNATURE)

(SIGNATURE)

(SIGNATURE)

(NOM EN LETTRES MOULÉES)

(NOM EN LETTRES MOULÉES)

(NOM EN LETTRES MOULÉES)

(NOM EN LETTRES MOULÉES)

* Montant excluant les taxes.

4. CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

La présente section précise les modalités relatives à l’application de certaines clauses du « Cahier des clauses administratives générales » de même que les modifications apportées aux clauses de ce cahier dans le cadre du présent appel d’offres.

4.1. MODALITÉS RELATIVES À L’APPLICATION DE CERTAINES CLAUSES DU « CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES (CCAG)»

Aux fins de l’application des clauses du « Cahier des clauses administratives générales », les modalités suivantes sont applicables au présent appel d’offres :

Référence au « CCAG »	Situation	Modalités
DURÉE DE VALIDITÉ DES SOUMISSIONS		
1.19	Période de validité des soumissions	La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de 60 jours suivant l’heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.
AUTORISATION DE CONTRACTER		
1.8	Date à laquelle le prestataire de services doit être autorisé à contracter par l’Autorité des marchés financiers	<input type="checkbox"/> Autorisation non requise <input checked="" type="checkbox"/> Autorisation requise : <input checked="" type="checkbox"/> À la date du dépôt des soumissions

ASSURANCE DE LA QUALITÉ		
1.14 1.24 par 11)	Exigence liée à un système d’assurance de la qualité	<div><input type="checkbox"/> Non applicable</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Applicable (condition d’admissibilité) : <i>ISO 9008 :2011</i></div> <div><input type="checkbox"/> Applicable (marge préférentielle)</div>
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT		
1.15 1.24 par 12)	Exigence quant à des spécifications liées au développement durable et à l’environnement	<div><input checked="" type="checkbox"/> Non applicable</div> <div><input type="checkbox"/> Applicable (condition d’admissibilité)</div> <div><input type="checkbox"/> Applicable (marge préférentielle)</div>

SÉCURITÉ DE L’INFORMATION GOUVERNEMENTALE		
3.11.7	Journalisation	<div><input type="checkbox"/> Non applicable</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Applicable</div>
3.11.9	Plan de continuité	<div><input type="checkbox"/> Non applicable</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Applicable</div>

4.2. MODALITÉS RELATIVES À L'APPLICATION DES CLAUSES DU « CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES (CCAG) » EN MATIÈRE DE DROITS D'AUTEUR

DROITS D'AUTEUR		
OPTION 1 Cession des droits d'auteur sur les travaux du prestataire de services en faveur du ministre ou de l'organisme public accompagnée d'une licence d'utilisation au prestataire de services		
3.13.3.1.5 (CCAG)	Mention à indiquer en cas d'utilisation de la licence de droit d'auteur accordée par le ministre ou l'organisme public au prestataire de services	Le prestataire de services doit, dans le cadre de l'utilisation de cette licence, indiquer la mention suivante : « © Gouvernement du Québec Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale – Reproduit sous licence »

4.3. MODIFICATIONS AUX CLAUSES DU « CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES (CCAG) »

AVERTISSEMENT

Toute modification apportée aux clauses du « Cahier des clauses administratives générales » par la présente section prévaut sur les clauses dudit cahier qui sont ainsi modifiées.

- 4.3.1. La clause 1.27 est retirée en raison que l'adjudication du contrat se fers en fonction du prix ajusté le plus bas (rapport qualité/prix)
- 4.3.2. La première phrase de la clause 3.4 est modifiée par ceci : Le paiement s'effectuera selon les modalités de paiement établies à l'article 7 « Modalités de paiement » du contrat de services (annexe D).
- 4.3.3. Posséder la certification ISO-9008 :2011

ANNEXE A – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

Dans le respect des dispositions stipulées à la clause 1.5 – Règles de présentation - du « Cahier des clauses administratives générales », le prestataire de services doit présenter un exemplaire original de même que trois (3) copies de sa soumission, le tout sous emballage scellé en utilisant l'étiquette pour l'envoi de la soumission de l'annexe E.

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 du « Cahier de consultation des entreprises ». 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.

Le schéma de la soumission doit respecter la structure, l'ordre et la numérotation du document d'appel d'offres. La soumission doit être divisée en deux parties distinctes : la soumission et l'offre de prix. Ces deux parties devront être présentées sous pli séparé, sur deux documents indépendants.

Il présente en une seule copie, les formulaires « Offre de prix » et « Bordereau de prix » dans une enveloppe scellée.

L'offre de prix doit inclure le prix de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement, les frais d'interurbains, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'applicables, les frais et les droits de douane, les permis, les licences et les assurances.

Le format

La soumission doit respecter le schéma proposé et utiliser la numérotation présentée à la section suivante. De plus, ces documents doivent respecter les caractéristiques suivantes:

- Le document doit être écrit en français;
- Le texte doit être produit sur un papier de format « 8 ½ po. × 11 po. » ou l'équivalent dans le système international, présenté en mode recto verso et, dans la mesure du possible, sur du papier recyclé.
- Le prestataire de services doit présenter l'original de sa soumission clairement identifié et trois (3) copies de cette dernière, sous emballage scellé en utilisant le modèle d'étiquette de l'annexe E.

Le prestataire de services élabore et dépose une seule soumission en se conformant aux exigences du « Cahier de consultation des entreprises » ainsi qu'à celles du présent « Cahier des clauses administratives générales » et, le cas échéant, des addendas.

Règles de présentation :

La soumission doit être rédigée en français.

Dans ce contexte, la soumission est constituée de tous les documents qui sont expressément exigés à l'ouverture : les documents énonçant la réponse aux critères d'évaluation (les *curriculum vitae*, l'approche envisagée, etc.), les annexes à remplir et, l'autorisation de signature.

Le schéma de l'ANNEXE A doit être respecté s'il est inclus dans le « Cahier de consultation des entreprises ».

Le texte doit alors être produit sur un papier de format « 8 ½ po. × 11 po. » ou l'équivalent dans le système international et présenté en mode recto verso.

Le prestataire de services doit compléter et joindre à sa soumission les documents suivants :

- le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de l'organisme public relativement à l'appel d'offres » (ANNEXE 2);
- le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » (ANNEXE 3); toutefois, veuillez prendre note que cette attestation n'est pas requise si le prestataire de services est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers;
- le formulaire « Engagement du prestataire de services » (ANNEXE 4);
- l'attestation de Revenu Québec, s'il a un établissement au Québec;
- le formulaire « Absence d'établissement au Québec » s'il n'a pas d'établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau (ANNEXE 5); 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 « Identification et engagement –Programme d'obligation contractuelle – Égalité en emploi » (ANNEXE 6);
- l'attestation ou le certificat de francisation;
- exigence liée à un système d'assurance de la qualité, une copie du certificat d'enregistrement ISO 9008 :2011 ;
- tout autre document requis, selon les indications inscrites dans le « Cahier de consultation des entreprises

ANNEXE B – OFFRE DE PRIX

PROJET :	TITRE :	Travaux d’entretien d’évolution et développement des systèmes applicatifs de la RBQ
	NUMÉRO :	700 001 225

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

1. JE DÉCLARE ÊTRE AUTORISÉ(E) À SIGNER CE DOCUMENT.

2. CONFORMÉMENT AU BORDEREAU DE PRIX CI-JOINT, JE M’ENGAGE À EXÉCUTER LE PROJET :

• POUR LE MONTANT* DE :

(en lettres)

(en chiffres)

CE MONTANT* EST EN FONCTION DES QUANTITÉS PRÉALABLEMENT ESTIMÉES PAR LE MINISTRE ET NE SERT QU’AU CALCUL DU PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS; L’ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES PORTE SUR LES TAUX HORAIRES SOUMIS DANS LE BORDEREAU DE PRIX.

3. LE MONTANT DES TAXES DOIT ÊTRE PRÉSENTÉ DISTINCTEMENT :

TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) :

(en lettres)

(en chiffres)

TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS) :

(en lettres)

(en chiffres)

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES :

ADRESSE :

COURRIEL :

TÉLÉCOPIEUR :

NOM DU SIGNATAIRE :

(en lettres moulées)

(Signature)

(Date)

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

* MONTANT EXCLUANT LES TAXES.

32

ANNEXE C – BORDEREAU DE PRIX

PROJET - TITRE : Travaux d’entretien d’évolution et développement des systèmes applicatifs de la RBQ
NUMÉRO : 700 001 225

CLASSIFICATION TYPE DE RESSOURCES	NOMBRE ESTIMÉ ⁽¹⁾ D’HEURE (1)	TAUX HORAIRE /JOURNALIER	SOUS-TOTAL
Chargé de projet	4 620 ×	=	
Analyste fonctionnel senior	9 240 ×	=	
Analyste fonctionnel intermédiaire	4 620 ×	=	
Analyste fonctionnel junior	4 620 ×	=	
	×	=	
TOTAL (avant taxes)			
TPS			
TVQ			
TOTAL (avec taxes)			(

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

Veillez prendre note que l’adjudication du présent contrat sera effectuée 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⁾ Le nombre d’heures estimé est indiqué afin de calculer le prix le plus bas ou le prix ajusté le plus bas, selon le cas, et ne représentent nullement un engagement de la part du ministre.

ANNEXE D – CONTRAT À SIGNER

Deux originaux

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

CONTRAT N° :

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE :

LE MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Pour et au nom du gouvernement du Québec,

Représenté par :

(nom et titre)

(adresse)

Ci-après appelé le « Ministre »

ET :

(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

Représenté par :

(nom et titre)

(adresse)

Dûment autorisé aux présentes

Ci-après appelé le « Prestataire de services »

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'appel d'offres numéro 700 001 225, en lien avec 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, la description des besoins, les critères et la grille d'évaluation, les instructions aux prestataires de services, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes, les conditions générales complémentaires et les addenda, le cahier de consultation des entreprises (CCDE) le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables à tout contrat de services comportant une dépenses égale ou supérieur à 100 000\$ et les annexes dynamiques;
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 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. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

Le « Ministre », aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne (**nom et fonction du représentant**) pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le « Ministre » en aviserait le « Prestataire de services » dans les meilleurs délais.

De même, le « Prestataire de services » désigne (**nom et fonction du représentant**) pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le « Prestataire de services » en aviserait le « Ministre » dans les meilleurs délais.

3. OBJET DU CONTRAT

Le « Ministre » retient les services du « Prestataire de services » qui accepte de procéder à des travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes applicatifs de la RBQ auprès de la Direction générale des technologies de l'information (DGTI) conformément au présent contrat.

4. DURÉE DU CONTRAT

Malgré la date de sa signature par les deux parties, le présent contrat entre en vigueur le 19 septembre 2016 pour se terminer le 18 septembre 2019.

L'arrivée du premier des événements suivants mettra fin au contrat :

- date d'échéance inscrite au contrat;
- l'atteinte du montant maximal indiqué au contrat au moment de sa signature.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

A) OBLIGATION DU « MINISTRE »

i) RÉMUNÉRATION

Le « Ministre » s'engage à verser au « Prestataire de services » moyennant services rendus, les tarifs horaires soumis dans le bordereau de prix, conformément aux modalités prévues à l'article 7 du présent contrat pour un montant maximal de **préciser** dollars (....\$).

Le « Ministre » ne s'engage pas à utiliser en totalité ou en partie le montant maximal prévu.

B) OBLIGATIONS DU « PRESTATAIRE DE SERVICES »

i) PRESTATIONS

Le « Prestataire de services » s'engage envers le « Ministre » à rendre l'ensemble des services décrits dans le document d'appel d'offres ce qui inclut les services

professionnels qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat.

ii) **PERSONNEL**

Le « Prestataire de services » s'engage à affecter à l'exécution du contrat les ressources désignées dans le document de soumission.

Celui-ci ne peut modifier **les ressources** indiquées dans la proposition soumise sans l'autorisation du « Ministre » ou de son représentant désigné.

iii) **FRAIS**

Les frais **de déplacement**, de recherche, de communication et tous autres frais, coûts ou dépens que ce soit, relatifs au présent contrat **non visés par l'article 5A)**, sont à la charge du « Prestataire de services » et sont compris dans les prix et avantages prévus à l'article 5A).

6. APPLICATION DE LA T.P.S. ET DE LA T.V.Q.

Les services requis et payés par le « Ministre » avec les deniers publics pour son utilisation propre sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes devront être facturées.

7. MODALITÉS DE PAIEMENT

La rémunération prévue à l'article 5A)i) sera versée au « Prestataire de services » selon les modalités suivantes :

Le « Prestataire de services » doit présenter une facture mensuelle au « Ministre », pour les services rendus pour lesquels il a obtenu les approbations requises. Le « Prestataire de services » transmettra la facture avant le 10^e jour ouvrable du mois subséquent, en fonction des heures effectuées. La facture devra contenir les éléments suivants : la référence au contrat, le numéro de contrat, une description des travaux réalisés, le nombre d'heures effectuées pour chaque ressource et la date de réalisation des travaux.

Transmettre la facturation à l'attention de :

Directrice des systèmes partagés, du travail et de l'assurance parentale
Ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale
Direction des systèmes partagés, du travail et de l'assurance parentale
425, rue Saint-Amable, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Le « Ministre » paiera le « Prestataire de services » après vérification de la facture. Le paiement ne représente toutefois pas une acceptation sans réserve de ce relevé.

Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur les factures.

Le « Ministre » remettra le dernier paiement au « Prestataire de services » dès la réception du formulaire de l'Annexe **préciser** « *Certificat de destruction des renseignements personnels et confidentiels* » dûment signé.

Aucun honoraire ne sera payable au « Prestataire de services » pour les services applicables à des reprises de travaux résultants d'erreurs ou d'omissions de la part du « Prestataire de services » ou de son personnel.

Après vérification, le « Ministre » verse les sommes dues au « Prestataire de services » dans les trente (30) jours qui suivent la date de réception de la facture accompagnée de tous les documents requis.

Le « Ministre » règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au *Règlement sur les paiements d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (R.R.Q., c. C-65.1, r.8)* et ses modifications.

Le « Ministre » se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

8. REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002) **et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. 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.

9. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Aux fins du présent contrat, la responsabilité financière du « Ministre » quant au paiement maximum global prévu à l'article 5A) ne pourra excéder la somme de **préciser** dollars (\$) et le « Ministre » ne sera pas tenu 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 afférentes aura atteint un montant représentant quatre-vingts pour cent (80 %) de la limite de responsabilité financière, le « Prestataire de services » devra en aviser immédiatement par écrit le « Ministre » 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 afférentes aura atteint un montant représentant cent pour cent (100 %) de la limite de responsabilité financière, le « Prestataire de services » devra en aviser immédiatement par écrit le « Ministre » et suspendre l'exécution de tous travaux relatifs au présent contrat à moins d'une autorisation écrite du « Ministre » à l'effet contraire.

10. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE

Les travaux réalisés par le « Prestataire de services » en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires, tels les rapports, et autres deviendront la propriété entière et exclusive du « Ministre » qui pourra en disposer à son gré.

Les « Biens livrables » deviendront, au fur et à mesure de leur remise au « Ministre », la propriété entière et exclusive du « Ministre » qui pourra en disposer à son gré, sous réserve des dispositions relatives aux droits d'auteur ci-après.

11. DROITS D'AUTEUR

A) Cession totale

Le « Prestataire de services » cède au « Ministre », qui accepte, tous les droits d'auteur sur tous les travaux et documents à être réalisés en vertu du présent contrat et à toutes fins jugées utiles par le « Ministre ».

Cette cession de droits d'auteur est consentie sans limites territoriales et sans limites de temps ou de quelque autre nature que ce soit.

Toute considération pour la cession de droits d'auteur consentie en vertu du présent contrat est incluse dans la rémunération prévue à l'article 5A)i.

B) Garanties pour cession totale

Le « Prestataire de services » garantit au « Ministre » qu'il détient toutes les compétences nécessaires et tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, de consentir la cession de droits d'auteur prévue au présent article et se porte garant envers le « Ministre » 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, indemniser et libérer le « Ministre » pour tous les recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

12. CONFIDENTIALITÉ

Le « Prestataire de services » s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés, agents, représentants ou sous-traitants ne divulgue ou n'utilise à d'autres fins que pour l'exécution du présent contrat, sans y être dûment autorisé par le « Ministre », l'information gouvernementale qui lui est communiquée dans le cadre du présent contrat ou qui est générée à l'occasion de son

exécution ou plus généralement quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du présent contrat.

Pour ce faire, le « Prestataire de services » **fait signer, à toute personne affectée à ce mandat**, l'engagement de confidentialité se trouvant à **l'annexe X** du présent contrat.

13. 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 du « Ministre ». Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le « Prestataire de services » doit immédiatement en informer le « Ministre » 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.

14. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

14.1. Définitions

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

14.2. Le « Prestataire de services » s'engage envers le « Ministre » à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation.

- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'annexe **préciser** du présent document et les transmettre aussitôt au « Ministre », sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement du « Ministre » ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.
- 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, à qui que ce soit, sauf dans le cadre d'un sous-contrat et selon les modalités prévues au paragraphe 14).
- 5) Soumettre à l'approbation du « Ministre » le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
- 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel au nom du « Ministre », dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat, et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'annexe **préciser** – Engagement de confidentialité, jointe au présent document.
- 9) **Le « Prestataire de services » devra, au moment de la signature du contrat, faire un choix parmi les trois options suivantes :**

- ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant au « Ministre » dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre au « Ministre » une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;
 - procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que lui remettra le « Ministre » et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe **préciser**, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin;
 - confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives du « Ministre ». Le « Prestataire de services » devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre au « Ministre » l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe **préciser**, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.
- 10) Informer, dans les plus brefs délais, le « Ministre » de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
 - 11) Fournir, à la demande du « Ministre », toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès, à toute personne désignée par le « Ministre », à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
 - 12) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par le « Ministre ».
 - 13) Obtenir l'autorisation écrite du « Ministre » avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
 - 14) Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par le « Prestataire de services » au sous-contractant ou la cueillette de renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant :
 - soumettre à l'approbation du « Ministre » la liste des renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant;
 - conclure un contrat avec le sous-contractant stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions;
 - exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre au « Prestataire de services », dans les 60 jours suivant la fin de ce contrat, un tel document.
 - 15) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

14.3. La fin du contrat ne dégage aucunement le « Prestataire de services » et le sous-contractant de leurs obligations et engagement relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels peut être consultée à l'adresse suivante :

15. RESPONSABILITÉ DU « MINISTRE »

Sauf le cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part du « Ministre », ce dernier n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous dommages matériels subis par le « Prestataire de services », ses **employés, agents, représentants ou sous-traitants**.

16. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT (RENA)

L'exécution du contrat devra cesser si le « Prestataire de services » est inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA) en cours d'exécution et si le « Ministre », dans les 20 jours suivant l'inadmissibilité, ne demande pas au Conseil du trésor d'en autoriser la poursuite ou si, après avoir demandé cette autorisation, le Conseil du trésor ne l'accorde pas dans les 10 jours suivants.

Le Conseil du trésor pourra notamment assortir son autorisation de conditions dont celle demandant que le « Prestataire de services » soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement déterminées par règlement.

Par contre, l'autorisation du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un « Prestataire de services » qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., chapitre C-65.1) ou du premier alinéa de l'article 65.2.1 de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

17. SOUS CONTRAT

- 1) 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.

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

1° le nom et l'adresse du principal établissement du sous-contractant;

2° le montant et la date du sous-contrat.

- 2) 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 le RENA » joint à l'annexe **préciser**.

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.

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

Le « Prestataire de services » s'engage envers le « Ministre » à obtenir l'autorisation préalable du représentant du « Ministre » au regard de toutes sous-traitances éventuelles pour la réalisation du présent contrat. Le « Ministre » se réserve le droit de refuser toute sous-traitance sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver sa décision.

18. INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE CONTRATS PUBLICS

En cours d'exécution du présent contrat, le gouvernement peut obliger le « Prestataire de services » 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 le délai et selon les modalités particulières qu'il aura déterminées.

19. 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 ayant 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.

20. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

Le « prestataire de services » s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour le ministre 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.

21. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, le « Ministre » 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 exécutés ou les services rendus qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

Le « Ministre » fait connaître par avis écrit son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés ou des services rendus par le « Prestataire de services » dans les 30 jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que le « Ministre » accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le « Prestataire de services ».

Le « Ministre » 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.

Le « Ministre » 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.

22. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

À l'expiration du présent contrat, le « Prestataire de services » devra remettre au « Ministre », dans les mêmes conditions, tous les documents 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 du « Ministre ».

23. PÉNALITÉ - DÉLAIS ET RETARDS

Modalités entourant le démarrage d'une demande d'exécution

La DSPTAP décrira sur un formulaire de demande d'exécution (annexe H) chaque intervention à confier au « prestataire de services », et ce, au fur et à mesure de l'émergence d'un besoin jugé prioritaire. La description intègre, entre autres, la nature du besoin, les activités et biens livrables à réaliser, le nombre de jours requis, les types de profil requis, le contexte d'intervention. Ce formulaire a pour but de confirmer la nature et la portée de l'intervention et d'officialiser l'entente

entre le Ministère et le prestataire de services. Le formulaire devra être signé par les deux parties avant le début de l'intervention.

Selon les interventions demandées, le « prestataire de services » devra fournir les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs d'affaires recherchés par l'organisation.

Pour répondre à la demande d'exécution de la SDPTAP, le prestataire de services doit présenter une proposition dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours ouvrables.

Toutefois, si le « prestataire de services » n'est pas en mesure de rencontrer les délais mentionnés pour l'ajout, le remplacement d'une ressource ou pour rendre disponible une ressource, il y aura une pénalité de 500\$/jour, et ce, jusqu'à ce que la ressource soit disponible.

Après acceptation par le SSTB de cette proposition, une demande d'exécution devra débuter dans un délai convenu avec la chef de service concernée, ce délai ne dépassant pas dix (10) jours ouvrables.

Toutes les activités préalables au démarrage de la réalisation d'une intervention ou reliées à sa gestion, c'est-à-dire son évaluation, sa planification et son suivi, sont incluses dans les montants présentés au bordereau de prix.

Avant de démarrer une intervention nécessitant l'ajout d'une ressource, n'ayant pas été proposée dans sa soumission, le « prestataire de services » devra fournir une ressource répondant aux mêmes exigences de qualité décrites à la section 3 selon le profil demandé et fournir son curriculum vitae. La directrice ou sa chef de service doit approuver le choix de ces ressources. Le Ministère se réserve le droit de refuser une ressource s'il juge qu'elle ne correspond pas à ses attentes telles que formulées au présent appel d'offres.

Au démarrage de chaque demande d'exécution, le coordonnateur des interventions devra valider avec la directrice ou sa chef de service (ou son représentant) l'approche à utiliser, les biens livrables à produire et le cycle de validation à faire pour effectuer le dossier. En cours de réalisation, il n'est pas exclu que les ressources du prestataire de services doivent présenter certaines parties d'un dossier pour confirmer l'approche et les orientations à privilégier.

Les attentes du Ministère envers le « prestataire de services », en regard de la constitution de ses équipes de travail, sont les suivantes :

- que le « prestataire de services » puisse faire face à la fluctuation du nombre d'interventions à réaliser (période de pointe ou ralentissement);
- que le « prestataire de services » ait une disponibilité de compétences pour couvrir la totalité des profils demandés;
- que le « prestataire de services » assure une intégration rapide et efficace de son équipe de travail à l'intérieur des équipes du SSTB déjà en place, selon les exigences du Ministère.

Modalités relatives à la désignation des ressources

Situation nécessitant un remplacement d'une ressource

Un remplacement d'une ressource sur demande est requis dans les situations suivantes :

- Lorsqu'une ressource prévue par le « prestataire de services » et acceptée par le Ministère n'a pas la disponibilité pour intervenir selon les modalités prévues à cet appel d'offres ou dans la demande d'exécution de services convenue entre les parties;
- Lorsqu'une ressource acceptée par le Ministère a un rendement insuffisant ou démontre une incapacité à réaliser le travail attendu ou possède une attitude causant préjudice au Ministère, notamment face à sa clientèle interne ou externe ou à l'équipe de travail.

Remplacement d'une ressource

Si une ressource est remplacée, en cours de mandat, le « prestataire de services » devra proposer une ressource répondant aux critères demandés par le Ministère. Le prestataire de services aura alors dix (10) jours ouvrables (période d'attente) pour procéder au remplacement en assurant un transfert de connaissances à ses frais vers la ressource de remplacement, et ce, à la satisfaction du Ministère. Le Ministère se réserve le droit de refuser la ressource de remplacement si celle-ci n'est pas équivalente ou supérieure aux exigences demandées.

Toutefois, si le « prestataire de services » n'est pas en mesure de rencontrer les délais mentionnés pour l'ajout ou le remplacement d'une ressource, il y aura une pénalité de 500 \$/jour, et ce, jusqu'à ce que la ressource soit disponible.

Le « prestataire de services » adjudicataire du contrat devra assumer les frais relatifs à la prise de connaissance de ses ressources en début de contrat. Ceci est aussi valide pour l'ajout des nouvelles ressources en cours de contrat.

24. FORCE MAJEURE

En cas de délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une force majeure, le « Ministre » pourra, à sa discrétion, appliquer l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- prolonger les délais prévus à l'article 4;
- résilier de plein droit le présent contrat par avis 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 pour la perte de tous profits anticipés.

25. 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 du « Ministre ».

26. SUSPENSION DES TRAVAUX

Le « Ministre » pourra en tout temps suspendre, en totalité ou en partie, l'exécution du présent contrat. Pour ce faire, le « Ministre » devra aviser le « Prestataire de services » par écrit cinq (5) jours avant la date prévue pour la suspension.

Le « Prestataire de services » devra cesser les travaux faisant l'objet de la suspension à la date prévue dans l'avis et prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver en bon état les travaux déjà effectués, l'équipement et le matériel. Le « Prestataire de services » s'engage à respecter toute directive du « Ministre » à cet effet.

Dans les cinq (5) jours suivant la réception d'un avis écrit du « Ministre » à cet effet, le « Prestataire de services » devra reprendre et poursuivre les travaux, conformément aux dispositions du contrat, à l'exception du délai d'exécution qui sera prolongé d'une période égale à la durée de la suspension des travaux.

Le « Ministre » paiera au « Prestataire de services » tous les frais de conservation que la suspension des travaux lui aura occasionnés. Le « Prestataire de services » n'aura toutefois droit à aucune autre indemnité pour dommages subis en raison de la suspension.

27. RÉSILIATION

Le « Ministre » se réserve le droit de résilier ce contrat pour les motifs suivants :

- a. 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;
- b. 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;
- c. Le « Prestataire de services » lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- d. Le « Prestataire de services » est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence (L.R.C. 1985, c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral relativement 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, le « Ministre » 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 a), 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 b), c) ou d), 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 au « Ministre » tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le « Prestataire de services » avait obtenu une avance monétaire, il devrait la restituer dans son entier.

Le « Prestataire de services » sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par le « Ministre » 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 le « Ministre ».

Le « Ministre » se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, le « Ministre » 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, débours 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.

28. MODIFICATION DU CONTRAT

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

29. MODES AMIABLES DE 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 les modalités à convenir, pour les assister dans ce règlement.

30. COMMUNICATIONS

Tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis, à l'adresse de la partie concernée, par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis.

31. 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.

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 ont signé en deux exemplaires,

Le Prestataire de services

Représenté par :

_____	_____
Nom	Date
_____	_____
Titre	Endroit

**Le ministre de l'Emploi
et de la Solidarité sociale**

Représenté par :

_____	_____
Nom	Date
_____	_____
Titre	Endroit

ANNEXE E - ÉTIQUETTE DE RETOUR DE LA SOUMISSION

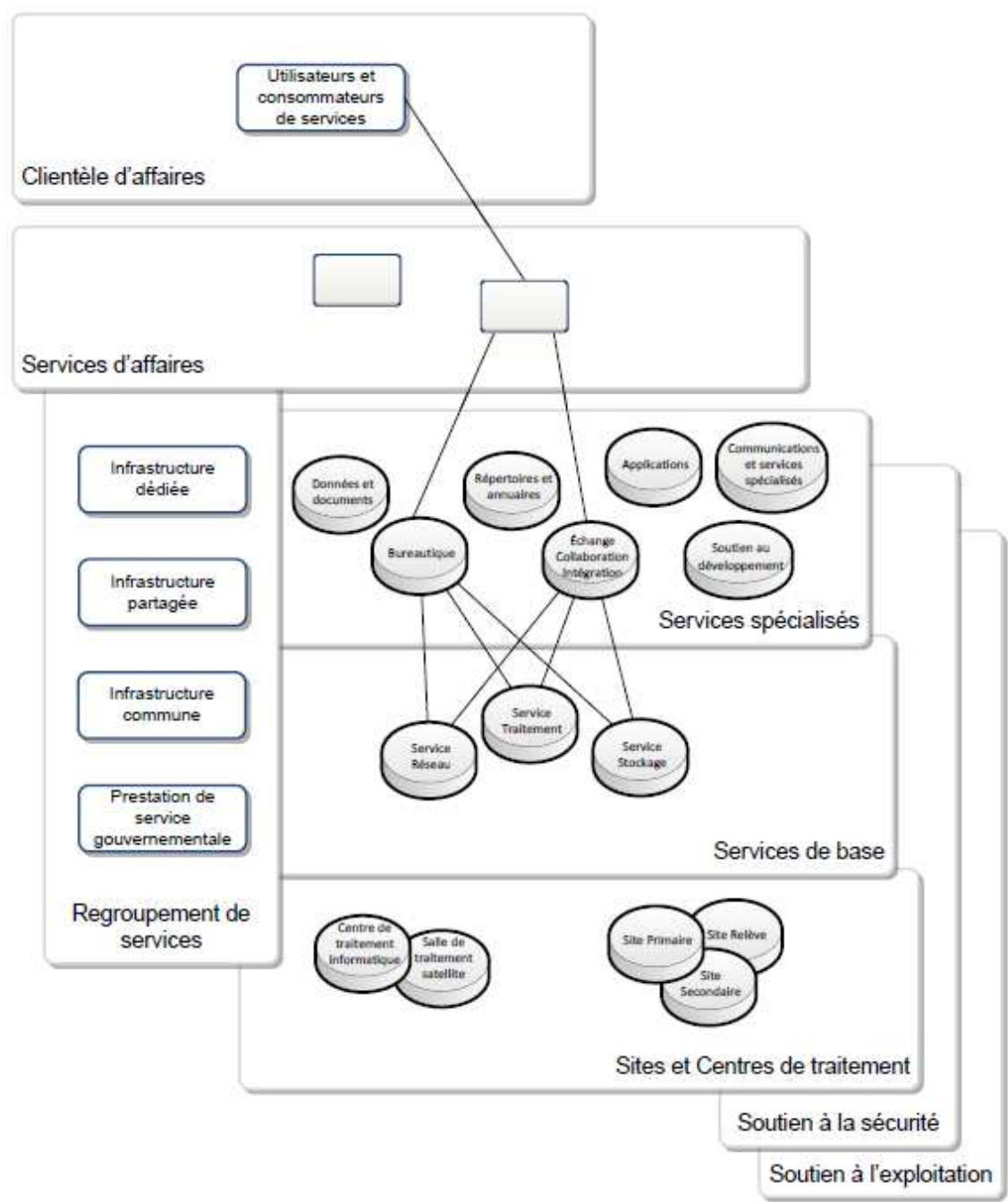
<div>De : _____</div> <div>_____</div> <div>_____</div>	<div>SOUMISSION</div>
<div>No de l'appel d'offres : 700 100 225</div> <div>Titre : Travaux d'entretien, d'évolution et développement des systèmes applicatifs de la RBQ</div>	
<div>Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale</div> <div>Direction des opérations financières et contractuelles</div> <div>A/S Madame Nathalie Hébert</div> <div>800, Place d'Youville, 9^e étage</div> <div>Québec (Québec) G1R 3P4</div>	
<div>Date et heure limites de réception :</div> <div>* _____ à _____ heures</div> <div>* Le prestataire de services indique la date et l'heure de fermeture de l'appel d'offres</div>	

ANNEXE F - CONTEXTE TECHNOLOGIQUE

Contexte technologique

Le CSPQ dispose d'un nombre important de composantes d'infrastructures technologiques pour soutenir son offre de service en technologie de l'information, à l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Le schéma qui suit présente une vue globale des grandes composantes de ces infrastructures et de leur regroupement en vue de constituer les services d'affaires offerts par le CSPQ à sa clientèle. Chaque grande composante est ensuite décrite.



Sites et centres de traitement

Les infrastructures technologiques du CSPQ sont hébergées dans plusieurs sites et centres de traitement informatique (CTI). Le CSPQ mène présentement des initiatives de rationalisation, et des projets de délestage sont en cours, avec comme objectif de restreindre le nombre de CTI à trois (3). Les sites hébergeant les CTI actuellement opérationnels sont les suivants :

Site primaire : 1500 Cyrille-Duquet à Québec.

Site secondaire : 425 St-Amable à Québec; 9300 Route Transcanadienne, ville Saint-Laurent à Montréal.

Site de relève : Les centres de traitement du 1500 et du 425 bénéficient de fonctions de redondance entre eux tandis que le CTI du 9300 offre des fonctions de relève dans le but d’offrir des services continus à des infrastructures critiques.

Salle de traitement satellite : En plus de ces CTI, le CSPQ gère plus de 300 salles informatiques de petites capacités, réparties dans la province de Québec. Ces salles informatiques servent essentiellement à l’hébergement des équipements de télécommunication qui relient les différents sites et soutiennent les besoins de réseautique locale. La plupart de ces salles informatiques possèdent aussi un serveur de type bureautique offrant des services informatiques de base aux utilisateurs du site. Quelques sites (moins d’une dizaine) possèdent plus d’un serveur.

Services de base

Les services de base sont constitués des services de réseau, de stockage et de traitement. Cette section présente une brève description de ces services ainsi que l’énumération des principales technologies les supportant.

Service Réseau

Ce service couvre les fonctions suivantes : réseau local, réseau étendu, réseau métropolitain, les protocoles, les appareillages de connexion, passerelles ainsi que les coupe-feux.

Le CSPQ a recours aux services du RITM pour les composantes de réseaux étendus (WAN). Pour les composantes de réseaux locaux (LAN) et métropolitains (MAN) le CSPQ dispose d’un parc important de commutateurs, tant dans les sites principaux que dans les sites régionaux (sites satellites) de ses clients. Ce parc est composé principalement de commutateurs Cisco tels que WS-C2960, WS-C3560, Catalyst 6513, 6509, 3705, 4506 et Nexus série 5000.

Les technologies de coupe-feux qui soutiennent cette infrastructure sont principalement celles de Cisco.

Service Stockage

Ce service couvre les fonctions suivantes : stockage réseau, stockage en mode attaché ainsi que les copies de sécurité et l’archivage.

La plateforme centrale (PFC) dispose des composantes suivantes :

- Unités de stockage VSP/HDS;
- Librairie automatisée composée d’unités TS3500 / IBM;
- Librairie virtuelle basée sur les équipements TS7720 /IBM, TS7740/ IBM.

La plateforme intermédiaire (PFI) utilise les services de stockage s’appuyant sur les technologies suivantes :

- Unité de stockage regroupant plusieurs équipements des fournisseurs EMC et IBM (exemples : CX4-960 /EMC, NS-480 /EMC, VMAX /EMC, VNX /EMC, ISILION /EMC, DS4800 /IBM, V7000 /IBM);
- Réseau SAN principalement constitué des équipements de la firme Brocade;
- Service de copie et recouvrement basé sur la suite de produit Simpana de la compagnie Commvault NetWorker du fournisseur EMC, Oracle RMAN ainsi que Symantec NetBackup;
- Librairie automatisée composée des équipements HP ESL 712, 322, IBM TS3310 et TS3500/IBM;
- Librairie virtuelle disposant de HP VLS9000.

Service Traitement

Ce service couvre les technologies suivantes : infrastructure matérielle (serveur, poste, etc.), systèmes d’exploitation, l’hyperviseur (virtualisation) ainsi que la répartition de charge.

Le CSPQ dispose d'une plateforme centrale (PFC) dédiée aux applications patrimoniales. Les principales composantes de la PFC sont les suivantes :

- Six ordinateurs IBM de technologie zEnterprise BC12 (zBC12);
- Systèmes d'exploitation z/OS et z/VM;
- Dispositif de partition logique PR/SM;
- Technologie de mise en grappe Parallel Sysplex.

La plateforme intermédiaire (PFI) compte plus de 3000 serveurs basés sur différentes technologies soient :

- Technologies maîtresses :
 - Serveurs X86 et X86-64 des firmes IBM, HP, DELL et Fujitsu;
 - Systèmes d'exploitation : Windows et Linux (Suse, RedHat, Ubuntu).
- Technologies patrimoniales :
 - Power System de la firme IBM;
 - Sparc de la firme Oracle;
 - Systèmes d'exploitation : AIX et Solaris.

La virtualisation du traitement (processeur, mémoire vive) basée sur la technologie VMware est largement utilisée. Cependant, on retrouve différentes technologies de virtualisation en utilisation dans les infrastructures de la PFI soient :

- Technologies maîtresses : VMware ESXi (Serveurs virtuels Windows et Linux).
- Technologies patrimoniales : IBM Power Virtualization (AIX/VIO) et IBM z/VM sur zEnterprise (seront délestés à moyen - long terme).

Le CSPQ a acquis une solution intégrée de virtualisation pour les postes de travail pouvant supporter jusqu'à 13000 postes virtuels pour les utilisateurs. La solution intégrée de virtualisation est essentiellement basée sur le matériel IBM PureSystem et les technologies Citrix XenApp, Citrix XenDesktop, Microsoft App-V et Microsoft Hyper-V.

Les technologies de balancement de charge utilisées dans la PFI sont les suivantes :

- Microsoft Network Load Balancing;
- Websphere Network Dispatcher;
- Cisco ACE 4710;
- Linux Virtual Server.

Le CSPQ gère également une plate-forme locale de traitement (PFL) composée d'environ 18 600 micro-ordinateurs dont les principaux systèmes d'exploitation sont Windows XP et Windows 8.1.

Cette plateforme utilise quelques logiciels de virtualisation, dont Microsoft Virtual PC, VMware Workstation, VMware Player, Microsoft Hyper-V et VirtualBox. Quelques postes utilisent les systèmes d'exploitation Mac OS X. En plus des micro-ordinateurs physiques, on dénombre également plus de 1000 postes virtuels hébergés dans l'infrastructure de virtualisation. Ces postes virtuels utilisent différents systèmes d'exploitation.

Services spécialisés

Les services spécialisés sont constitués à partir d'un assemblage des ressources des services de base. Les technologies qui les constituent sont diversifiées et sont personnalisées en fonction des besoins de chaque client. Les technologies utilisées pour supporter les principaux services spécialisés offerts par le CSPQ sont énumérées pour chacun de ceux-ci.

Service Bureautique

Le service bureautique correspond à l'ensemble des éléments composant le bureau électronique personnalisé.

Les principaux éléments dans cet environnement sont :

- Le système d'exploitation du poste de travail;
- La suite bureautique de Microsoft Office;
- Les navigateurs Internet Explorer et Google Chrome;
- Les suites de messagerie Microsoft Outlook et Lotus Notes
- Trend Micro OfficeScan
- Quelques centaines de logiciels de bureautique, spécialisés ou utilitaires tels que Adobe Photoshop, Acrobat Reader, Autodesk Autocad, Dreamweaver, Microsoft Visio, Microsoft Project, Putty, 7zip, Simple Comptable, etc.

Service Répertoires et annuaires

La technologie utilisée pour les fonctions de répertoire d'entreprise est Microsoft Active Directory. IBM Tivoli Directory Server et Oracle Internet Directory sont aussi utilisés au sein de solutions spécialisées.

Service Données et documents

Pour la plateforme centrale (PFC), les systèmes de gestion de bases de données utilisés sont IDMS et Datacom de CA, DB2 et IMS d'IBM, M204 de Rocket software.

Pour la PFI, les principales technologies utilisées sont Oracle Database, Microsoft SQL Server et MySQL.

Service Échange, collaboration et intégration

- Service de courrier électronique : Microsoft Exchange Server, IBM Lotus Domino, BlackBerry Enterprise Server de Research In Motion;
- Service échange et intégration : Microsoft Biztalk Server, IBM WebSphere MQ, Oracle/BPEL, Axway/Synchrony;
- Service de collaboration : Microsoft SharePoint Server, Microsoft Lync, Typo3, Livelink /OpenText, Filelocker2, Wordpress/BuddyPress;
- Gestion de la relation client : Siebel, Microsoft Dynamics CRM;
- Service de portail : IBM WebSphere Portal Server, Microsoft SharePoint Server, Oracle Universal Content Management.
- Centre d'assistance : IBM Tivoli ServiceDesk, HP ServiceCenter

Service Soutien au développement

Pour la plateforme centrale (PFC) :

- Logiciel de programmation COBOL Entreprise, Runtime LE, PL/I et ASSEMBLER;
- Logiciels de soutien au développement tel que XPEDITER, AbendAid, FileAid, Panvalet, Intertest, Comparex et CA-Librarian.

Pour la PFI et les postes de travail, les principales plateformes applicatives, langages et outils sont les suivants :

- Écosystème de Microsoft : Framework .Net, Visual Studio, Visual SourceSafe, Team Foundation Server;
- Écosystème J2EE : Java, SVN, Eclipse;
- Écosystème Web et logiciels libres : Java, PHP, Python, HTML, Javascript, SVN, Git, RedMine, Eclipse;
- Écosystème Oracle : Designer, Forms, Report et Discoverer, JDeveloper, Repository, Tutor, Author/Publisher, Warehouse Builder, e-Business Suite;
- Écosystème IBM : Lotus/Domino;
- Outil de graduation : InCycle InRelease, HP PPM et outils maison.
- Outils de tests : HP QuickTest Professional

Service Application

Les services applicatifs sont pris en charge par les plateformes suivantes :

PFC :

- IBM CICS.

PFI :

- Microsoft Internet Information Server (IIS);
- Apache http Serveur;
- IBM http serveur et WebSphere Application Server;
- Oracle Internet Application Server;
- Apache Tomcat;
- Microsoft Commerce Server.

Service de communication et services spécialisés

Le CSPQ offre également de services informatiques de nature plus spécialisés telles la téléphonie IP, la géomatique, la vidéoconférence, la numérisation, l'impression massive ainsi que des technologies de convergence téléphone informatique. Voici certaines technologies en utilisation:

- XMediusFax pour les télécopies;
- Equitrac pour la gestion des impressions.

Service de soutien à l'exploitation

La fonction « Inventaire et configuration » utilise les technologies suivantes :

PFC :

- IBM SMP/E;
- CA MSM.

PFI :

- Microsoft SMS, SCCM;
- Kiwi CatTools;
- Ansible (logiciel libre)
- AirWatch.
- Blackberry Enterprise Server

La fonction « Approvisionnement, télédistribution et installation » s'appuie sur les technologies suivantes :

- Microsoft SCCM;
- Microsoft SMS;
- Microsoft WSUS;
- Microsoft Windows Installer;
- Ringmaster Software Automated Patch Management.
- Ansible (logiciel libre)
- SMT (logiciel libre)
- YUM (logiciel libre)
- APT (logiciel libre)

La fonction « Surveillance et gestion des alertes » utilise principalement les technologies suivantes :

PFC :

- CA OPS.

PFI :

- Microsoft SCOM;
- BMC Patrol;Xtremesoft AppMetrics;
- CiscoWorks;
- Solarwinds NPM;
- Kiwi Syslog;
- OEM d'Oracle.

La fonction « Capacité et performance » s'appuie sur les technologies suivantes :

PFC :

- ASG TMON

PFI :

- PRTG Network Monitor;
- Microsoft Performance Monitor;
- Webalizer
- Outils maisons.

Service de soutien à la sécurité

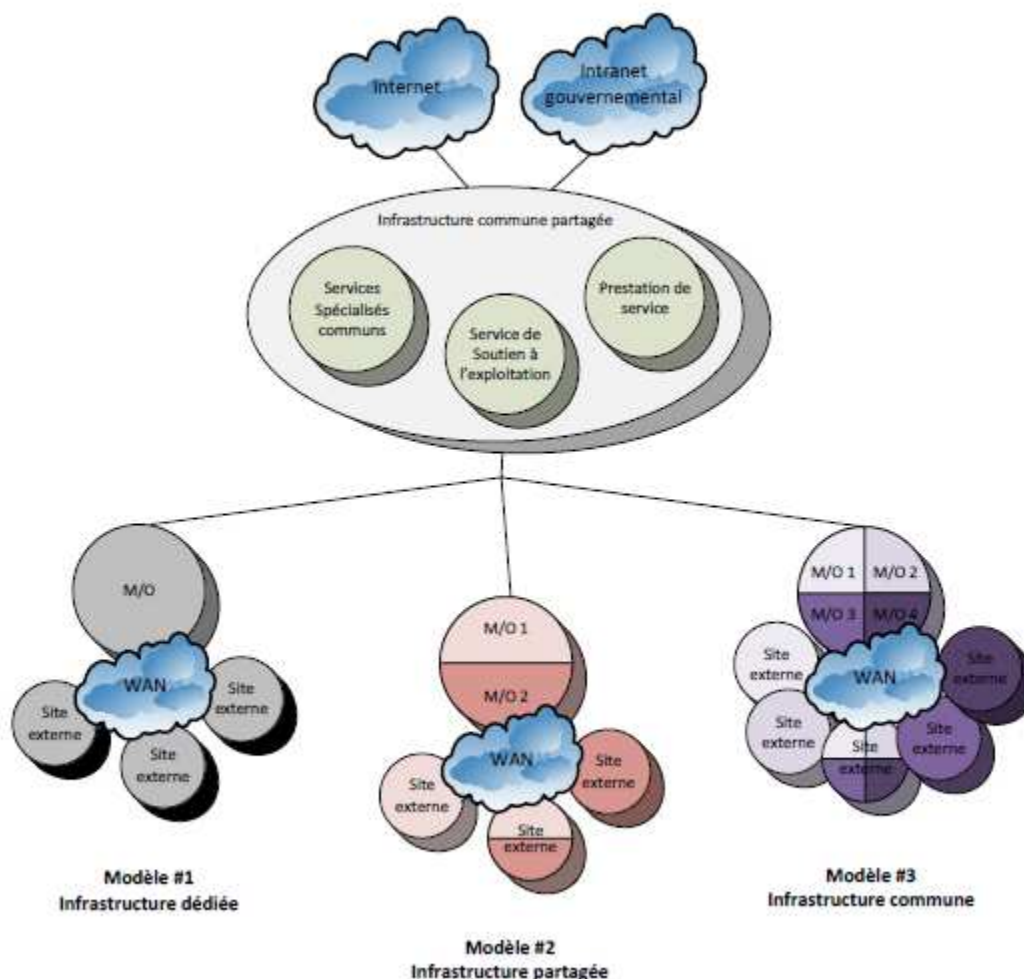
Ce service fait principalement appel aux technologies suivantes :

- Cisco ASA VPN;
- Microsoft Forefront Unified Acces Gateway (UAG);
- RSA;
- Tripwire
- Fortinet FortiGate, FortiManager
- TrendMicro DeepSecurity, OSCE, Smart protection server
- Cisco ACE 4710 pour le chiffrement
- Carte de cryptographie EXPRESS 4S sur zBC12
- Logiciels de sécurité CA-ACF2 et CA-Top Secret sous z/OS et IBM RACF sous z/VM

Regroupement des services pour la PFI

Le regroupement des services est basé sur trois modèles d'infrastructure : dédié, partagé et commun. Le modèle commun est celui utilisé pour les services qui soutiennent ou desservent l'ensemble des infrastructures du CSPQ.

Cependant, les trois modèles sont offerts à la clientèle pour les Services de bureautique, d'application et de soutien au développement. Le diagramme suivant illustre ces regroupements:



Voici la description des différents modèles d'infrastructure déployés pour les services de bureautique, les services d'application et les services de soutien au développement :

- Infrastructure dédiée mise en place pour un seul client, isolée de celles des autres clients du CSPQ. Ce niveau d'isolation est offert aux clients qui ont des exigences et des besoins élevés en termes de niveaux de service, de confidentialité de l'information et même d'autonomie.
- Infrastructure partagée pour des clients dont la mission est généralement similaire ou complémentaire et qui consentent au partage des infrastructures. Le niveau d'isolation est moins élevé que celui du modèle dédié;
- Infrastructure commune qui permet l'hébergement de clients de petite taille. Ce niveau d'isolation est identique au modèle partagé et est offert aux clients qui n'ont pas nécessairement de lien entre eux;

Le modèle commun est utilisé pour les services soutenant l'ensemble des infrastructures mentionnées précédemment ou pour les services pouvant être partagés par plusieurs clients. Ce qui suit décrit les services sous ce modèle :

- Service de soutien à l'exploitation et à la sécurité : cette infrastructure regroupe l'ensemble des outils de gestion destinés au soutien à l'exploitation. Ce service est utilisé pour gérer et exploiter l'ensemble des infrastructures du CSPQ ainsi que les services TI s'y rattachant. Ce réseau comprend aussi les services de sécurité d'accès et de filtrage;
- Services spécialisés communs : cette infrastructure est composée de certains services spécialisés (messagerie, gestion de contenu, etc.) mis en commun pour desservir la clientèle du CSPQ et aussi l'ensemble des M/O du gouvernement du Québec (exemple : Service de transfert sécurisé (TSF));
- Prestation de service gouvernementale : cette infrastructure est dédiée au soutien de la prestation électronique de service. Elle rend disponibles les communications sécurisées en provenance de l'Internet et du réseau de l'Intranet gouvernemental et regroupe également les services de prestations électroniques appartenant au CSPQ ainsi qu'à différents M/O.

ANNEXE G – LES BIENS LIVRABLES

Phases/Biens livrables

Gestion de projets

Manuel d'organisation du projet (incluant un tableau des rôles et responsabilités et des approbateurs, un plan de gestion des risques, un plan d'assurance qualité)
Démarche de réalisation
Structure de l'équipe de projet et responsabilités
Planification de mise en place de la solution par grands jalons
Planification détaillée
Planification détaillée initiale
Planification détaillée actualisée – Sur demande
Plan de facturation
Plan de documentation
Plan de transfert d'expertise et de formation aux ressources internes
Tableau détaillé de la facturation
Rapport de revue de progrès et de suivi d'avancement
Registre des points en suspens : détaillé applicatif et global (projet)
Registre des points de suivi : détaillé applicatif et global (projet)
Registre des demandes de changement (applicatif)
Registre de suivi des biens livrables
Formulaire de révision et d'approbation des biens livrables
Registre des anomalies
Registre des demandes d'évolution/correction
Rapport d'analyse de risques après la phase d'architecture et bilan des risques résiduels et les avis afférents devant être acceptés par le détenteur des systèmes et infrastructures livrés
Registre de suivi des enjeux de sécurité
Bilan de réalisation de la livraison à la fin de chaque mise en production
Documents d'appui aux transferts de connaissances et de formation
Cadre de gestion des activités de maintenance et d'évolution (manuel de maintenance)
Autres documents de gestion de projets jugés pertinents

Phase Conception et construction d'une livraison

PR186 Composante réutilisable d'interface utilisateur
PR320 Attributs
S384 Modèle de sécurité
PR450 Plan de transition et d'implantation
PR490 Unité de tâche (dossier fonctionnel) interactive
PR490 Unité de tâche (dossier fonctionnel) en lot
PR490 Unité de tâche (dossier fonctionnel) paramètres
PR500 Modèle physique des données
PR501 Module de service du noyau
PR540 Dossier de réalisation (dossier organique)
PR551 Module technique
PR565 Interfaces aux composants
PR580 Dossier de production
PR650 Code (bien livrable = ligne de code)
PR700 Guide de l'utilisateur
Guide d'intégration des PÉS au nouveau portail
PR710 Matériel d'apprentissage
PR715 Matériel de communication
PR720 Instructions d'installation
PR721 Stratégie de surveillance et règles d'alertage
PR750 Groupes et domaines d'essais fonctionnels
PR760 Description des domaines d'essais fonctionnels
PR770 Groupes et domaines d'essais intégrés
PR795 Groupes et domaines d'essais de charge et de performance
PR810 Groupes et domaines d'essais d'acceptation (Support aux utilisateurs)
Autres documents jugés pertinents

ANNEXE H – LISTE DES SYSTÈMES PATRIMONIAUX

AEB	Administration des examens de qualification (nouveau règlement)
AEQ	Administration des examens de qualification
FASP	Fabrication des appareils sous pression
GDP	Gestion des dossiers de poursuites
GDT	Gestion des déclarations de travaux requérant un permis de construction
GIE	Gestion des intervenants externes
GPP	Gestion des plaintes et poursuites (travail sans licences)
Hydro	Traitement des fichiers Hydro-Québec et Hydro-Sherbrooke
JEV	Journal des événements (Intervenants et Sites)
LIC	Licence des entrepreneurs en construction
MAS	Système de masse salariale des électriciens (Production et entrepôt)
NUM	Système de numérisation des documents
QQP	Québec Quality Plan
RDL (RPE)	Registre des détenteurs des licences
REG	Registre des entrepreneurs (en lien avec GPP)
REV	Système comptable – Système de gestion des revenus (INTEGRA)
RMD	Registre des mesures différentes (Système en consultation seulement)
SCC	Système comptable (Subsidaire compte-client) INTEGRA (Système en consultation seulement)
SDS	Suivi des décisions au secrétariat



**DEMANDE D’EXÉCUTION
À TAUX HORAIRE
DE-700 001 225**

Partie 1 – Identification de la DE	
Unité administrative	Responsable de la DE
Prestataire	Numéro du contrat
	700 999 999
Numéro de la demande : DE-999-099	
Numéro et titre du projet : 1	
Profil (s) requis : nombre de ressources par profil et Type (s) de profil	
Demandé pour la période du 2014-99-99 au 2014-99-99 pour un total de 99 jours	
Partie 2 – Devis de la DE	
Contexte	
<p>Présenter ici le contexte général du mandat ou les motifs pour lesquels la (ou les) ressource (s) est (sont) requise (s) dans un contexte de continuité des opérations :</p> <ul style="list-style-type: none">• mise en contexte• objectif (s) visé (s) par la demande d’exécution• travaux à réaliser (mandat) ou responsabilités à assumer (présentation générale : cet aspect est décrit de façon plus détaillée à la section suivante). <p>Les travaux à réaliser ou les tâches à assumer doivent respecter la portée et les objets du contrat à exécution sur demande. À titre de règle générale, la DE reprend, tout en les précisant et en les mettant en contexte en lien avec un besoin précis, les dispositions plus générales du contrat à exécution sur demande. Le responsable de la DE doit donc connaître ces dispositions.</p>	
Description de la demande d’exécution	
<p>Exemple :</p> <p>La (les) ressource (s) externe (s) devra (ont) participer aux étapes de développement dévolues à un technicien en informatique dont :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ À partir des dossiers fonctionnels approuvés, effectuer la réalisation technique et les essais unitaires;➤ Planifier et réaliser, ou participer, aux essais intégrés; aux essais inter organismes et aux essais de volume;➤ Supporter les essais d’acceptation;➤ Participer à l’implantation et assurer le support nécessaire lors des mises en production (en dehors des heures normales de travail si requis). <p>Dans cette section peuvent être indiquées également les particularités du mandat et les contraintes de réalisation, s’il y a lieu. Pour cette section, comme pour toutes les autres, une référence en annexe peut être utilisée au besoin.</p>	

Assurance qualité et transfert de connaissances				
<p>Assurance qualité (il s'agit d'indiquer les éléments de qualité à respecter)</p> <ul style="list-style-type: none">- Cadre normatif en vigueur;- Cycles de validation des dossiers d'analyse selon le processus d'assurance qualité;- Mode de conservation des documents; <p>Transfert de connaissances</p> <ul style="list-style-type: none">- Transfert de connaissances réalisé tout au long de l'exécution auprès des ressources internes et externes (s'il y a lieu) dans le respect des dispositions du contrat à exécution sur demande.				
Intervenants				
<ul style="list-style-type: none">- Nom et profil de la (les) ressource (s) : _____ _____ _____- Nom et titre de la personne responsable : _____ du mandat _____- Représentant du prestataire de services : _____ _____				
Partie 3 – Évaluation (section à compléter par le responsable de la gestion du contrat. Si les ressources visées étaient présentées dans la soumission, y incluant dans l'équipe de relève, elles n'ont pas à être évaluées à nouveau)				
Expertise de _____ (nom de la ressource) _____ (titre : ex : Analyste-programmeur senior - Plate-forme centrale (PFC))				
Exigences (exemples)				Acquis de la ressource
1.0	Détenir un baccalauréat ou l'équivalent dans le domaine de l'informatique ou des technologies de l'information;			Non / Oui : X mois
2.0	Démontrer que chaque ressource proposée possède huit (8) années d'expérience professionnelle dans le domaine du développement, continuité ou évolution dans le domaine des technologies de l'information dont un minimum de quatre (4) années à titre d'analyste fonctionnel dans le domaine des technologies NTIC (client/serveur ou Web).			Non / Oui : X mois
3.0	Démontrer que chaque ressource proposée a agi à titre d'analyste fonctionnel, pendant au moins un (1) an, dans des mandats d'une envergure de 500 jours/personnes ou plus chacun, réalisés au cours des cinq (5) dernières années précédant la date de dépôt des soumissions et ce, dans un organisme similaire à celui du MTESS en matière de technologie et de systèmes.			Non / Oui : X mois
4.0	Avoir travaillé dans un environnement utilisant le progiciel Siebel ou un autre CRM permettrait de hausser la note.			Non / Oui : X mois
Note : Si plus d'une ressource est impliquée, l'évaluation doit être reprise autant de fois, en utilisant des annexes au besoin.				
Partie 4 –Évaluation du coût de la demande d'exécution selon le profil				
<input type="checkbox"/> Taux horaire <input type="checkbox"/> Taux journalier	Profil et nombre de ressources	Taux	Nombre d'heures (ou de jours)	Montant de la DE
		999 \$	999	999 999 \$
		999 \$	999	999 999 \$
		999 \$	999	999 999 \$

	Total	N/A	999 999 \$
	Ventilation par objet de gestion		
	Objet de gestion	%	Montant
Partie 5 – Autorisation			
Responsable du projet (nom du responsable du projet, titre)		Signature	Date
Nom du client responsable (si applicable) (nom du client responsable, titre)		Signature	Date
Responsable de la DE (nom du gestionnaire requérant, titre)		Signature	Date
Représentant du prestataire de services (mandataire désigné dans le contrat)		Signature	Date
<div>Décision : <input type="checkbox"/> Proposition acceptée <input type="checkbox"/> Proposition refusée</div> <div>Représentant du Ministère (personne autorisée à signer la DE selon le plan de délégation de signature)</div>		<div>Commentaires</div> <div>SignatureDate</div>	

ANALYSTE FONCTIONNEL JUNIOR

- 1) Détenir un baccalauréat ou l'équivalent dans le domaine de l'informatique ou dans une discipline pertinente reconnue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ou l'équivalent;
- 2) Démontrer que chaque ressource proposée possède deux (2) années d'expérience professionnelle dans le domaine du développement, continuité ou évolution dans le domaine des technologies de l'information.
- 3) Démontrer que chaque ressource proposée possède un minimum d'un an (1) années à titre d'analyste fonctionnel dans le domaine des technologies NTIC (client/serveur ou Web) et a agi à titre d'analyste fonctionnel, pendant au moins six (6) mois, dans des mandats d'une envergure de 500 jours/personnes ou plus chacun, réalisés au cours des cinq (5) dernières années précédant la date de dépôt des soumissions et ce, dans un organisme similaire à celui du MTESS en matière de technologie et de systèmes.

ANNEXE K - FICHE SOMMAIRE DE L'EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Organisme client

Titre du projet de l'organisme client	
---------------------------------------	--

Date début du projet		Date fin du projet		Envergure du projet en j-p.	
----------------------	--	--------------------	--	-----------------------------	--

Mandat du prestataire de services :	
-------------------------------------	--

Date début du mandat		Date fin du mandat		Envergure du mandat en j-p.	
----------------------	--	--------------------	--	-----------------------------	--

Description du mandat du prestataire de services, incluant la pertinence par rapport au présent appel d'offres : description, contexte, travaux effectués, nature, objectifs, progiciels utilisés, % réalisé :

This image shows a full page of blank white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for writing or drawing. There are no margins, text, or other markings present.

(Maximum 2 pages par mandat présenté)

ANNEXE L – TABLEAU RÉSUMÉ DU PROFIL DE LA RESSOURCE

TABLEAU RÉSUMÉ			
PROFIL DE LA RESSOURCE			
Nom de la ressource :			
Profil :			
PARTIE A			
Années d'expérience dans le profil demandé :			
Titre du profil :	Efforts de la ressource (en mois personne) :	Réf. au CV : ²	
PARTIE B			
Numéro de l'attente minimale :	Titre du projet réalisé :	Période de réalisation (de AA/MM à AA/MM) :	Réf. au CV
Client :		Envergure du projet (en jours ouvrables personne) :	Efforts de la ressource (en mois personne) :
Description de l'intervention de la ressource : rôle et responsabilités, contribution nature des travaux réalisés, technologies utilisées, architecture, etc. (utilisez le nombre de lignes nécessaires pour une description claire et concise en fonction de l'attente minimale)			

* Ne mentionner que les projets pertinents pour cet appel d'offres

PARTIE A :

Le prestataire de services utilise le nombre de lignes nécessaires afin de démontrer le nombre d'années d'expérience total des ressources proposées (critères 3.2 et 3.3).

PARTIE B :

Le prestataire de services reproduit autant de fois qu'il est nécessaire la partie B afin de démontrer de façon claire et précise que la ressource proposée répond à chacune des attentes minimales décrites au profil demandé.

Pour ce qui est de la section « Description de l'intervention de la ressource », le prestataire de services utilise le nombre de lignes nécessaires afin de décrire de façon claire et précise l'information pertinente demandée relativement aux besoins et aux travaux décrits au document d'appel d'offres.

² Pour simplifier l'analyse des propositions, le prestataire de services doit indiquer dans le tableau la référence exacte au curriculum vitae pour chacun des projets réalisés par les ressources proposées. Il indique par exemple, le numéro du mandat ou on peut retrouver cette information.

ANNEXE M – FORMULAIRE D’ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES DANS LE CADRE D’UN CONTRAT À EXÉCUTION SUR DEMANDE DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION (TI)

Identification du contrat

Titre : _____

Unité administrative responsable : _____

Prestataire de services : _____

Numéro du contrat: _____

Évaluation de la qualité

Critère	Pondération (max : 20 %)	Pointage (1 à 5)	Résultat (pond. * pointage)
Expertise des ressources du prestataire	20		
Qualité de la présentation des livrables	20		
Planification et contrôle des coûts pendant la durée du projet	20		
Planification et contrôle de l'échéancier en cours de réalisation	20		
Interaction avec le personnel du ministère et les autres prestataires (s'il y a lieu)	10		
Précision et conformité de la facturation	10		
Total	100 %	N/A	

• Pointage =

○ qualité supérieure : 5

○ qualité bonne : 4

○ qualité acceptable : 3

○ qualité insatisfaisante : 2

○ qualité inacceptable : 1

Résultat global = $\text{Pointage total} / 5 \times 100 =$ %
○

Commentaires :

Recommandation à la suite de l'évaluation de la performance du prestataire de services

Recommandation : _____

Responsable de l'évaluation : _____

Titre : _____

Signature et date : _____

(Note : Une copie du formulaire signé doit être transmise au responsable du registre des demandes d'exécution)