

DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES

CAHIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

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

**PROJET NO QC-RAMQ-20185037
TRAVAUX D'ENTRETIEN, D'ÉVOLUTION ET DE DÉVELOPPEMENT DES SYSTÈMES
CORPORATIFS, DE RÉGLEMENTS ET DE RÉMUNÉRATION À L'ACTE**

**SERVICE DE LA GESTION CONTRACTUELLE ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES
Le 7 mai 2019**

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS.....	7
1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES.....	9
1.1 REMARQUE IMPORTANTE	9
1.2 INTRODUCTION	9
1.3 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS	10
1.4 SÉANCE D'INFORMATION ET PÉRIODE DE QUESTIONS	11
1.5 REPRÉSENTANT DE LA RÉGIE	11
1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS	11
1.7 AVERTISSEMENT.....	11
1.8 CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ	12
1.9 AUTORISATION DE CONTRACTER	13
1.10 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE.....	14
1.11 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES.....	14
2. DESCRIPTION DES BESOINS.....	19
2.1 LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC	19
2.1.1 CADRE ORGANISATIONNEL DU DONNEUR D'OUVRAGE (STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'UNITÉ RESPONSABLE DU PROJET).....	19
2.2 IDENTIFICATION DU DOMAINE D'ACTIVITÉS VISÉ PAR L'APPEL D'OFFRES.....	21
2.3 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE GÉNÉRAL.....	21
2.3.1 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE	22
2.4 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET DE RÉALISATION.....	23
2.5 STRUCTURE DE RÉALISATION DU PROJET (RÔLE DE CHACUNE DES PARTIES)	24
2.6 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES	27
2.6.1 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE LA COORDINATION DE PROJETS EN ENTRETIEN, EN ÉVOLUTION ET EN DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES.....	27
2.6.2 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE L'ANALYSE ORGANIQUE.....	28
2.6.3 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE L'ANALYSE FONCTIONNELLE	29
2.6.4 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE LA PROGRAMMATION	30
2.7 ÉCHÉANCIER DU PROJET	31
2.8 ESTIMATION DES BESOINS DE LA RÉGIE.....	32
2.9 PROCESSUS DE RÉQUISITION ET D'APPROBATION DE SERVICES (DEMANDE D'INTERVENTION).....	33
2.9.1 TYPE DE DEMANDE	33
2.9.2 TRANSMISSION.....	33
2.9.3 ÉVALUATION	33
2.9.4 DÉLAI DE RÉPONSE ET DÉBUT DES TRAVAUX.....	34
2.9.5 ACCEPTATION.....	34
2.9.6 EXÉCUTION DES SERVICES.....	34
2.9.7 APPROBATION.....	34
2.10 REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	35
2.10.1 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU PRESTATAIRE DE SERVICES	36
2.10.2 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE.....	37
2.10.3 FRAIS POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	38
2.11 EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU PROJET	38
2.11.1 RENCONTRE DE DÉBUT DE CONTRAT	38

2.11.2	OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET DROIT D'EXCLUSIVITÉ	39
2.11.3	PÉRIODE DE DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES	39
2.11.4	SUIVI DES TRAVAUX.....	40
2.11.5	REPRISE DES TRAVAUX.....	40
2.11.6	ASSURANCE QUALITÉ.....	40
2.11.7	RÈGLEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES ET DES LACUNES OBSERVÉES.....	41
2.11.8	PRISE DE CONNAISSANCES INITIALE DU CONTEXTE	41
2.11.10	TRANSFERT DE CONNAISSANCES.....	42
2.11.11	FORMATION ET EXPERTISE DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES	42
2.11.12	LIEU DE TRAVAIL, DOCUMENTS, ÉQUIPEMENT	42
2.11.13	FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR	43
2.12	PÉNALITÉS.....	43
2.12.1	ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES	43
2.12.2	REMPLACEMENT DES RESSOURCES STRATÉGIQUES.....	44
2.12.3	ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (DEMANDE D'INTERVENTION)	44
2.12.4	REMPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES	45
2.12.5	REMISE DES CARTES D'ACCÈS, TROUSSEAU DE CLÉS ET DES CLÉS RSA.....	45
2.12.7	FACTURATION.....	46
	STATIONNEMENT	46
3.	CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION.....	49
3.1	EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES	50
3.2	EXPÉRIENCE DE L'ÉQUIPE DE RÉALISATION	51
3.3	DIVERSITÉ ET DISPONIBILITÉ DE L'EXPERTISE	53
3.3.1	APPROCHE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES ET STRATÉGIE POUR COMPLÉTER L'ÉQUIPE DU PRESTATAIRE DE SERVICE.....	54
3.3.2	BASSIN DE RESSOURCES.....	57
4.	INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES.....	65
4.1	ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	65
4.2	DÉTERMINATION ET PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE PRIX ET DU BORDEREAU DE PRIX.....	66
4.3	DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL.....	67
4.4	ASSURANCE DE LA QUALITÉ.....	67
4.5	DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT	67
4.6	STATUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET AUTORISATION DE SIGNATURE	67
4.7	DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION.....	68
4.8	OUVERTURE DES SOUMISSIONS.....	68
4.9	TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION	68
4.10	CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ	68
4.11	CONDITIONS DE CONFORMITÉ	69
4.12	CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS	70
4.13	DÉTERMINATION DU PRIX AJUSTÉ.....	71
4.14	DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES	71
4.15	CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE	71
4.16	RÉSERVE.....	72
	TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ	72
4.17	PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS	72
	ANNEXE 1 – OFFRE DE PRIX.....	75
	ANNEXE 2 – BORDEREAU DE PRIX	79
	ANNEXE 3 – AUTORISATION DE SIGNATURE	83

DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION	85
5. CONDITIONS GÉNÉRALES	89
5.1 CONFIDENTIALITÉ	89
5.2 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	89
5.3 INSPECTION	92
5.4 REGISTRE	92
5.5 SÉCURITÉ PHYSIQUE DES ACTIFS INFORMATIONNELS	92
5.6 CONFLITS D'INTÉRÊTS	92
5.7 LOIS ET RÈGLEMENTS	93
5.8 PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES	93
6. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES	97
6.1 MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES	97
6.2 REGISTRE DES RÉSULTATS	97
6.3 RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES	97
6.4 RÉSILIATION AVEC MOTIF	97
6.5 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO	98
6.6 MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT	98
6.7 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR	99
6.7.1 DÉFINITION	100
6.7.2 CODES SOURCES	100
6.7.3 CESSION DES DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (TRAVAUX DU PRESTATAIRE DE SERVICES)	100
6.7.4 LICENCES DE DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET MATÉRIEL PRÉEXISTANT)	101
6.7.5 CONSIDÉRATION	101
6.7.6 GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES	101
6.8 REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL	102
6.9 DÉLAIS ET RETARD	102
6.10 RECOURS DE LA RÉGIE	103
6.11 RENONCIATION	103
6.12 SOLlicitation DE PERSONNEL	103
7. ÉVALUATION DE RENDEMENT	107
7.1 OBLIGATION DE L'ÉVALUATION DE RENDEMENT	107
7.2 OBJECTIFS POURSUIVIS PAR L'ÉVALUATION DE RENDEMENT DU CONTRACTANT	107
7.3 PRINCIPES DIRECTEURS	108
7.3.1 ÉVALUATION FONDÉE SUR LES RÉSULTATS ATTENDUS	108
7.3.2 OBJECTIVITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION PAR L'ORGANISME PUBLIC	108
7.3.3 UNIFORMISATION DES FACTEURS D'ÉVALUATION ET DES ÉCHELLES DE COTATIONS	108
7.4 ÉCHELLE DE COTATIONS	109
7.5 FACTEURS D'ÉVALUATION DE RENDEMENT DE L'APPEL D'OFFRES	110
CONTRAT À SIGNER.....	111
ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES	121
REMPLACEMENT DES RESSOURCES STRATÉGIQUES	121
ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (DEMANDE D'INTERVENTION)	122
REMPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES	123
REMISE DES CARTES D'ACCÈS, TROUSSEAU DE CLÉS ET DES CLÉS RSA	123
FACTURATION	123
STATIONNEMENT	124

ANNEXE 4 – FORMULAIRES	129
4.1 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - PRESTATAIRE DE SERVICES	131
4.2 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CONTRAT À LA RÉGIE	133
ANNEXE 5 – FICHES D'ÉVALUATION DE RENDEMENT	137
ANNEXE – 6 - GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT	143

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

1. RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

1.1 REMARQUE IMPORTANTE

Les documents pour le présent appel d'offres comprennent notamment deux cahiers distincts qui se complètent, soit le « Cahier des clauses administratives générales (CCAG) » et le « Cahier de consultation des entreprises (CCDE) », ainsi que les annexes dynamiques.

Le présent document d'appel d'offres vise l'adjudication d'un contrat de services en matière de technologies de l'information.

Il est à noter que le CCAG est un document normatif fixe et obligatoire.

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

Enfin, nous vous 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 autres documents ou addendas liés à cet appel d'offres, au moment de l'élaboration de la soumission.

1.2 INTRODUCTION

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

La Régie est à la recherche d'un prestataire de services œuvrant dans le domaine des technologies de l'information afin de réaliser des travaux d'entretien d'évolution de systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte.

Le contrat de services professionnels à intervenir sera d'une durée de trente-six (36) mois débutant le 22 juillet 2019 pour se terminer le 21 juillet 2022.

- **Portée 1 (Per diem) – Ressources stratégiques :**

Cette portée consiste à prévoir la prestation de services de trois (3) ressources stratégiques dès le 22 juillet 2019, et ce pour une période fixe de 12 mois.

Les ressources présentées dans la soumission du prestataire de services doivent obligatoirement entrer et demeurer en fonction selon les modalités indiquées à l'article 2.5 « Modalités de mise en œuvre et de réalisation » sous peine de subir la pénalité indiquée à l'article « Entrée en fonction des ressources stratégiques » appliquée pour chacune, si cette exigence n'est pas respectée

- **Portée 2 (Per diem) – Ressources supplémentaires :**

Cette portée consiste à réaliser des travaux sur demande dans le domaine des technologies de l'information afin de réaliser des travaux d'entretien d'évolution de systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte.

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

Le prestataire de services doit posséder, au moment du dépôt de son offre, une certification ISO 9001 : 2015.

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

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

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

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

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

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

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées avant treize heures trente (13 h 30), heure en vigueur localement le 6 juin 2019, à l'attention de madame, Julie Binet à l'adresse suivante :

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

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

1.4 SÉANCE D'INFORMATION ET PÉRIODE DE QUESTIONS

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

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

1.5 REPRÉSENTANT DE LA RÉGIE

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

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

Téléphone : 418 684-8708
Télécopieur : 418 646-7170
Courriel : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

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

1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS

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

Heure et date : Treize heures trente (13 h 30) le 6 juin 2019

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

Salle : 086

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

1.7 AVERTISSEMENT

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

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

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

- 1.7.2 Ne peut être affectée à l'exécution du mandat, toute ressource qui, au cours des deux (2) années qui précèdent le dépôt de la soumission, a été à l'emploi de la Régie et a occupé des fonctions susceptibles d'interagir avec le présent appel d'offres ou de susciter une situation de conflit d'intérêts ou a participé directement ou indirectement à l'élaboration du devis faisant l'objet du présent appel d'offres;
- 1.7.3 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions d'admissibilité des prestataires de services ou des conditions de conformité des soumissions, décrites dans le « **Cahier des clauses administratives générales (CCAG)** » et dans le « **Cahier de consultation des entreprises (CCDE)** » sera rejetée.
- 1.7.4 Tout prestataire de services qui est inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ne peut présenter une soumission pour la conclusion du contrat visé par le présent appel d'offres. Ce registre peut être consulté sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : <http://www.rena.tresor.gouv.qc.ca>. Pour tout renseignement complémentaire concernant le RENA, communiquer par téléphone au 1-855-883-RENA (7362) ou par courriel à l'adresse suivante : rena@sct.gouv.qc.ca.
- 1.7.5 Il est fortement suggéré au prestataire de services de faire sa demande d'attestation de Revenu Québec le plus rapidement possible afin de pouvoir résoudre tout problème éventuel relatif à son obtention avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.
- 1.7.6 Un prestataire de services ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.
- Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.
- La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.**
- 1.7.7 Toute offre, tout don ou paiement, toute rémunération ou tout avantage en vue de se voir attribuer le présent contrat est susceptible d'entraîner le rejet de la soumission ou, le cas échéant, la résiliation du contrat.

1.8 CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Il est essentiel, autant pour l'octroi que pour l'exécution du contrat en matière de sécurité informatique, que le prestataire de services ainsi que ses administrateurs, ses officiers et son

personnel affecté à la réalisation du contrat rencontrent, en tout temps, les exigences de la Régie et de la Sûreté du Québec en matière de confidentialité et de sécurité.

À cet effet, le prestataire de services consent à ce que les enquêtes et vérifications jugées appropriées soient effectuées par les autorités compétentes à l'égard de toute personne faisant partie ou œuvrant au sein du prestataire de services et, plus particulièrement, les personnes affectées à la réalisation du contrat.

Pour ce faire, le prestataire de services s'engage à fournir toute information utile aux fins de telles vérifications ainsi que, le cas échéant, à obtenir le consentement des personnes sujettes à ces vérifications.

De plus, le prestataire de services reconnaît et accepte qu'à la suite des vérifications, enquêtes et recommandations des autorités compétentes, la Régie soit d'avis qu'il ne rencontre pas les exigences en matière de confidentialité et de sécurité, auquel cas cette situation entraîne son inadmissibilité dans le cadre de l'appel d'offres ou, le cas échéant, permet à la Régie de résilier le contrat sans autre avis ni délai.

En cas de rejet de la soumission ou de résiliation unilatérale du contrat par la Régie pour manquement à l'une ou l'autre des exigences susmentionnées, seuls les services déjà rendus ou les dépenses déjà engagées par le prestataire de services à la date de résiliation seront exigibles. Dans un tel cas, le prestataire de services renonce à exercer tout recours et toute réclamation relatifs aux conséquences ou dommages pouvant résulter du rejet de la soumission ou de la résiliation du contrat pour un motifs prévus à la présente clause.

1.9 AUTORISATION DE CONTRACTER

Si le montant de la soumission fait en sorte que le contrat comportera une dépense, incluant la dépense découlant de toute option prévue au contrat, qui est égale ou supérieure au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, le prestataire de services doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent être individuellement autorisées à la date de dépôt de la soumission. Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

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

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

Pour établir si une entreprise doit détenir une autorisation de contracter, il importe de calculer la dépense découlant de sa soumission en tenant compte des options telles que définies dans la réglementation applicable et des taxes nettes. Dans le cadre du présent contrat, le pourcentage

de taxes nettes applicable à l'organisme public est de _____ %. Le calcul se fait donc de la façon suivante :

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

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

Ms : Montant hors taxes de la soumission

Mo : Montant hors taxes des options

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

1.10 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. DESCRIPTION DES BESOINS

2. DESCRIPTION DES BESOINS

2.1 LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

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

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

La Régie a aussi le mandat d'administrer tout autre programme qui lui est confié. De ce fait, ses responsabilités ne cessent de croître suivant l'évolution du système de santé et de services sociaux. Elle administre aujourd'hui plus d'une quarantaine de programmes touchant, par exemple, les aides techniques pour les personnes ayant une déficience motrice, visuelle ou auditive, l'exonération financière pour les services d'aide domestique et la contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé.

Par ailleurs, la Régie conseille ou rémunère plus de 40 000 dispensateurs de services, prescripteurs et professionnels de la santé, conformément, dans le cas de ces derniers, aux ententes conclues entre les fédérations médicales ou les associations professionnelles et le ministre de la Santé et des Services sociaux.

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

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

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

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

La Vice-Présidente des technologies de l'information de par sa mission, est responsable de :

- Concevoir, livrer et opérer des systèmes et des services fiables, performants et sécuritaires pour contribuer à la mission de la Régie
- Fournir aux différentes unités de la Régie les services professionnels et techniques requis en matière de technologies de l'information et de gestion des ressources informationnelles
- Conseiller la haute direction concernant les investissements en technologies de l'information

- Proposer les orientations à privilégier en matière d'administration de données, des systèmes et des technologies de l'information
- Assumer la réalisation de tout projet de développement confié à la Régie par le Ministère et le réseau de la santé et des services sociaux

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

Ses principales responsabilités consistent à :

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

La VPTI est composée de 7 directions :

- Direction du développement des solutions d'affaires (DDSA)
- Direction de la planification, de l'intégration, des architectures et de la sécurité (DPIAS)
- Direction des services d'infrastructures technologiques (DSIT)
- Direction du soutien à la clientèle et de l'exploitation (DSCE)
- Direction des systèmes de soutien au dossier de santé (DSSDS)
- Direction des relations avec les partenaires externes et de la coordination des projets majeurs (DRPECP)
- Direction générale DSQ-RAMQ (DGDSQ)

LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DES SOLUTIONS D'AFFAIRES

Le présent appel d'offres sera sous la responsabilité de la direction du développement des solutions d'affaires (DDSA) qui a notamment pour mission d'assurer une utilisation optimale des technologies de l'information pour les lignes d'affaires suivantes :

- de la Vice-présidence à la rémunération des professionnels (VPRP)
- de la Vice-présidence aux personnes assurées (VPSPA)
- de la Vice-présidence à l'administration et à la performance (VPAP)

RAMQ

QC-RAMQ-20185037

Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes
corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

- de la Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI)
- des autres directions relevant du bureau du Président.

Plus précisément, les responsabilités de la DDSA sont :

- gérer l'ensemble des activités touchant le développement des systèmes, soient la conception, la réalisation, les essais et l'implantation ;
- gérer l'ensemble des activités touchant le support et l'entretien global relié au bon fonctionnement en production des systèmes ;
- effectuer un suivi des besoins et de la satisfaction de ses clientèles au regard des produits et services fournis par la VPTI à titre de chargé de comptes auprès de ses lignes d'affaires.

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

Le présent appel d'offres vise à répondre aux besoins de la Régie au niveau de l'entretien, de l'évolution et du développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte.

2.3 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE GÉNÉRAL

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

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

Par ailleurs, la Régie a entrepris ces dernières années des démarches visant à mettre en œuvre les processus de gestion des services du Centre Multiservice (CMS) appropriés, basés sur la norme internationale ITIL, ainsi que les outils pour les appuyer dans les domaines d'interventions suivants :

- la gestion des appels et incidents;
- la gestion des problèmes;
- la gestion des changements;
- le traitement des requêtes de service;
- la gestion de l'inventaire du matériel informatique et téléphonique;
- la gestion des actifs et de la configuration;
- la gestion de la sécurité et des utilisateurs;
- la gestion des mises en production et du déploiement;
- la gestion des alertes et des événements;
- le contrôle et distribution des logiciels;
- la gestion de la capacité;

- la gestion des coûts;
- la gestion de la disponibilité;
- et, enfin, la gestion des niveaux de services.

Ceci, afin de maximiser les bénéfices et de positionner la VPTI pour faire face à l'augmentation prévisible des services TI et des clientèles utilisatrices de ces derniers.

2.3.1 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE SPÉCIFIQUE

Les orientations de la Régie ont été établies. Les technologies actuelles et futures doivent converger vers les orientations spécifiques suivantes :

Système d'exploitation	MS Windows
Serveur WEB	MS IIS
Serveur d'applications	MS Windows et .NET
Portail	MS SharePoint
Plate-forme de courtage et d'intégration	MS BizTalk, MQSeries
Service de courrier	MS Exchange
Stockage	SAN Networker (EMC)
Répertoire de sécurité	MS Active directory (AD)
Plate-forme matérielle	Serveur Intel
SGBD	Oracle, Teradata

Du point de vue du poste de travail, les choix sont les suivants :

Postes internes de la Régie	
Système d'exploitation	MS Windows 10
Déploiement des mises à jour	SCCM
Accès aux systèmes	Client léger (fureteur MS Internet Explorer)
Postes externes des agences et professionnels	
Accès aux systèmes	Client léger (fureteurs reconnus tels MS Internet Explorer, Google Chrome et Firefox)

La Régie a aussi mis en place plusieurs progiciels et outils qu'elle désire réutiliser plutôt que de mettre en place de nouveaux produits qui pourraient rendre les mêmes services, notamment :

Atelier de développement	MS Visual Studio .NET, Microsoft MVC, Microsoft Entity Framework
Méthodologie de développement	Macroscopic ^{MD} (Guide vert), scrum, kanban
Banque de données informationnelles	Teradata
Outils d'exploitation informationnels	Cognos
Service de génération de rapports	Renderx XEP, Adobe document server, Cognos report Net, SSRS (SQL Server Reporting Services)
Outils de conversion	PDF tools (3 Heights)
Outils de gestion de projet	MS Project
Outils bureautiques	MS Suite Office

Outils de conception de diagrammes	MS Visio
Gestion des composantes	CA All-Fusion, Team Foundation Server, SCM
Copies de sécurité	Networker (EMC)
Outils de suivi et « d'alertage »	CA-Unicenter
Ordonnancement des travaux	Control-M
Outil de modélisation ORACLE	Designer ORACLE

NOTE IMPORTANTE

Des travaux en cours et éventuels peuvent modifier certaines technologies.

Le prestataire de services doit effectuer les travaux selon les directives émises par la Régie **sur les technologies à utiliser au moment de la réalisation des travaux**. Si une modification aux technologies utilisées par la Régie devait survenir entre le moment du présent appel d'offres et le début des travaux, le prestataire de services **doit utiliser la technologie identifiée dans la directive de la Régie**.

2.4 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE ET DE RÉALISATION

Le prestataire de services doit fournir des services dans le domaine de l'entretien, de l'évolution et du développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte en fonction des deux (2) portées suivantes déterminées par la Régie :

Portée 1 : Des services dans le domaine de l'entretien, de l'évolution et du développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte seront requis pour une période de trente-six (36) mois.

Le prestataire de services doit affecter, dès le début du contrat débutant le 22 juillet 2019, une équipe constituée de trois (3) ressources stratégiques en entretien, évolution et développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte, rémunérées à tarif journalier pour la réalisation des travaux, selon les modalités indiquées au présent article, sous peine de subir la pénalité mentionnée à l'article 2.12.1 « Entrée en fonction des ressources stratégiques, pour chaque ressource, si elles ne sont pas en poste à cette date.

Ces ressources sont :

- un (1) analyste fonctionnel de niveau sénior : 230 j/p
- deux (2) programmeurs de niveau senior : 460 j/p

Les services des trois (3) ressources stratégiques sont requis à temps plein pour une période fixe de douze (12) mois.

Portée 2 : Des services supplémentaires dans le domaine de l'entretien, de l'évolution et du développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte, seront contractés par demande d'intervention pendant la durée du contrat, rémunérés sur la base de taux journalier. Ces services seront réalisés par des :

- Analyste fonctionnel de niveau intermédiaire
- Analyste fonctionnel de niveau sénior
- Analyste organique de niveau sénior

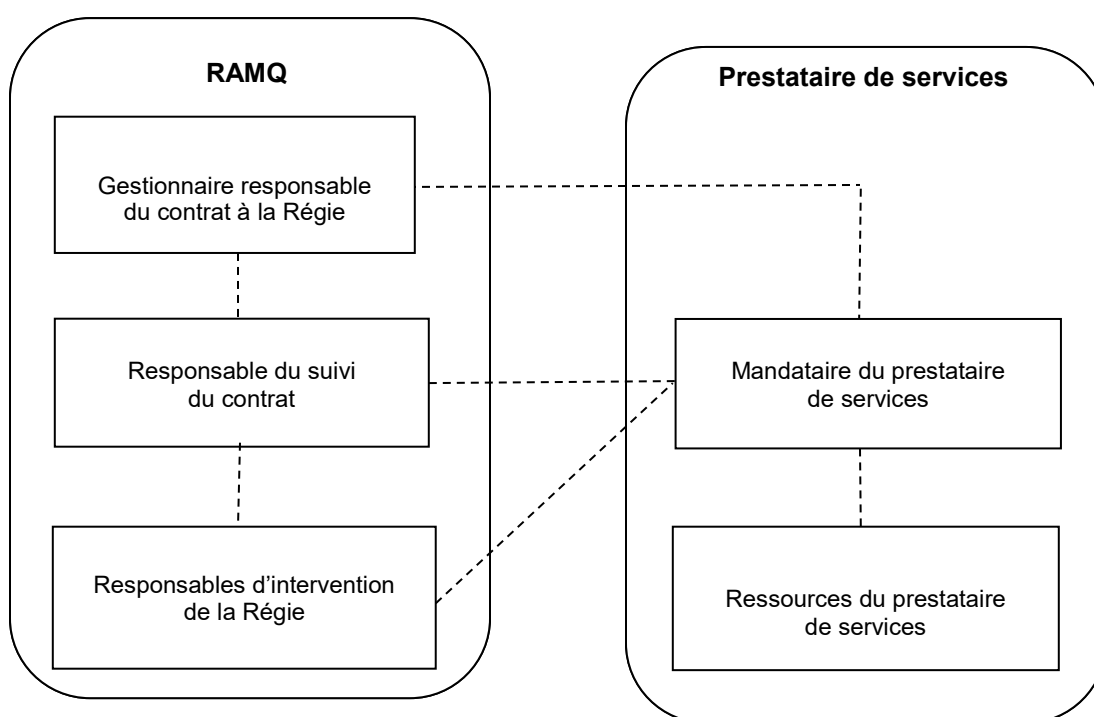
- Programmeur de niveau intermédiaire
- Programmeur de niveau sénior
- Coordonnateur/libraire de niveau sénior

Les besoins de la Régie requiert la présence jusqu'à 7 ressources durant la première année du contrat.

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

La gestion globale de l'exécution du contrat relève de la Direction du développement des solutions d'affaires (DDSA).

Le présent projet vise à répondre principalement aux besoins du Service des systèmes financiers (SSF).



Le gestionnaire responsable de la Régie – Directeur

Le gestionnaire responsable de la Régie est le directeur du développement des solutions d'affaires (DDSA) et est le représentant opérationnel de la Régie pour le contrat. Il est responsable des communications internes et externes, des orientations, du suivi de l'ensemble des travaux, d'approuver lorsque requis les demandes d'intervention et leur envelopure et de négocier les points en suspens. Il s'assure de la disponibilité des ressources internes nécessaires pour soutenir l'exécution du contrat.

Le responsable du suivi du contrat – Chef de service

Le responsable du suivi du contrat est le chef de service du Service des systèmes financiers (SSF). Il est le répondant de la gestion des travaux auprès du gestionnaire responsable de la Régie. Il a le mandat de conseiller celui-ci et d'assurer la coordination et la gestion régulière des travaux, d'énoncer les objectifs et les résultats attendus des travaux ainsi que d'approuver les résultats et la qualité des travaux. Il travaille de près avec le mandataire et les ressources du prestataire de services afin d'assurer le bon déroulement des travaux.

Le prestataire de services

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

Le mandataire du prestataire de services

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

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

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

Il est à noter que le mandataire doit pouvoir être contacté, pendant la journée, soit entre 8 h 30 et 16 h 30, soit par téléphone soit par courrier électronique et doit se présenter au besoin dans les bureaux de la Régie dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable suivant la demande.

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

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

- recevoir et documenter les demandes d'intervention;
- évaluer la complexité de chaque demande d'intervention qui lui est adressée. Cette évaluation doit être approuvée par le gestionnaire responsable de la Régie;
- assurer la disponibilité et la compétence des ressources proposées;
- prendre en charge le démarrage de la demande d'intervention et la gestion des ressources;

- préparer et tenir à jour la planification globale des interventions.

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

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

Arrivée des ressources :

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

NOTE IMPORTANTE

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

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

2.6 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES

Le prestataire de services doit fournir des services professionnels dans le domaine de la coordination de projets

2.6.1 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE LA COORDINATION DE PROJETS EN ENTRETIEN, EN ÉVOLUTION ET EN DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES

Les travaux consistent à réaliser les travaux relatifs aux activités d'entretien, d'évolution et de développement principalement pour les systèmes en lien à la rémunération des professionnels de la santé. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

Activités	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - produire et tenir à jour une planification détaillée des activités de son équipe; - superviser et coordonner l'équipe de réalisation du prestataire de services; - contrôler les travaux en mesurant l'avancement par rapport au plan initial et corriger la situation afin de veiller au respect des échéances; - organiser ou participer à diverses réunions ou comités, telles que réunions de suivi, d'implantation et rédiger les comptes rendus, s'il y a lieu; - rendre compte périodiquement au gestionnaire responsable de la Régie ou son représentant de l'avancement des travaux; - produire et tenir à jour un registre complet des travaux en cours et réalisés par son équipe; - informer rapidement l'équipe de réalisation (le responsable de l'intervention) de toutes les demandes de changement émises par le pilote; - documenter et évaluer les demandes de changement à survenir en cours de réalisation des travaux de développement, d'entretien et d'évolution des systèmes; - sur approbation de la Régie, prendre entente sur l'acceptation ou le refus de la demande de changement dans le cadre de l'intervention en cours; - assurer le respect du cadre normatif pour l'ensemble des travaux exécutés par son équipe; - assurer la qualité des biens livrables réalisés par son équipe, le tout validée par la Régie; - démontrer à la Régie que la qualité des biens livrables produits rencontre les normes de la Régie; - assurer le transfert de connaissance vers les ressources internes; - veiller à la classification de la documentation du système; - enregistrer les efforts effectués sur chacun des biens livrables par les membres de son équipe au système de suivi des efforts utilisé à la Régie (actuellement Microsoft Office Project) aux dates fixées par la Régie; - toute autre activité requise dans le cadre du présent projet.
-----------	--

Biens livrables	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planification détaillée des travaux; - registre du suivi des biens livrables; - rapports périodiques de suivi de projet (coûts et échéances); - énoncés de projets; - informations de gestion requises pour le suivi intégré des interventions et la reddition de comptes, s'il y a lieu; - rapport d'assurance qualité; - registre des demandes en cours et réalisées; - registre des points en suspens; - registre des points de décisions; - registre des demandes de changement; - tout autre bien livrable requis dans le cadre du présent projet.
-----------------	--

*Les parties conviennent des activités, des biens livrables et des échéanciers pour chacun des projets ou mandats confiés en cours de contrat.

2.6.2 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE L'ANALYSE ORGANIQUE

Les travaux en analyse organique consistent en l'ensemble des activités et bien livrables du domaine de l'analyse fonctionnelle et de la programmation. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

Activités*	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre connaissance des besoins de l'utilisateur et de la documentation disponible - effectuer un découpage organique de système; - conseiller d'autres ressources sénior en programmation; - produire l'évaluation des travaux à exécuter; - analyser la solution fonctionnelle à appliquer; - réaliser ou programmer la solution; - effectuer le support aux utilisateurs; - supporter la réalisation des essais fonctionnels et des essais de systèmes; - implanter la solution; - effectuer le support à la production, à l'implantation et à la phase post implantation; - participer aux réunions au sein du projet ou des activités récurrentes du projet ou du maintien et de l'évolution des systèmes; - effectuer les activités reliées à la gestion des composantes dans les environnements; - Toute autre activité requise dans le cadre du présent projet.
Biens livrables*	Notamment :

	<ul style="list-style-type: none"> - biens livrables reliés au parcours approprié basé majoritairement sur la méthodologie à la Régie (Guide Vert issu de la méthodologie du MacroscopMD) et les évolutions de la méthodologie; - dossier et documentation organique; - programmation et autres composantes informatiques; - dossier d'essais comprenant les devis et jeux d'essais permanents; - dossier de production; - graduation des composantes dans les divers environnements; - plan d'implantation de la solution; - guides d'exploitation; - Tout autre bien livrable requis dans le cadre du présent projet.
--	--

*Les parties conviennent des activités, des biens livrables et des échéanciers pour chacun des projets ou mandats confiés en cours de contrat.

2.6.3 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE L'ANALYSE FONCTIONNELLE

Les travaux en analyse fonctionnelle consistent en l'ensemble des activités et bien livrables du domaine de l'analyse fonctionnelle. De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

Activités*	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre connaissance des besoins de l'utilisateur et de la documentation disponible; - préciser les besoins de l'utilisateur; - produire l'évaluation des travaux à exécuter; - analyser la solution fonctionnelle à appliquer; - modifier ou élaborer la documentation du système; - coordonner la réalisation et l'implantation d'un ensemble de demandes de changement; - participer aux réunions du projet ou des activités récurrentes du projet ou de maintien et d'évolution des systèmes; - effectuer les démarches ainsi que le suivi nécessaire à la gestion des composantes dans les environnements; - produire des demandes diverses aux différents secteurs de la VPTI (sécurité, espace magnétique, soutien au développement, intégration, administration de données etc.); - supporter la réalisation des travaux de programmation et/ou de programmation/analyse; - effectuer tous les niveaux d'essais du système, en préparer les devis et les données; - assurer l'assurance qualité; - soutenir l'utilisateur dans ses essais de système et dans la mise en production de la solution;
------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - planter la solution; - support à la production, à l'implantation et à la phase post implantation; - effectuer les démarches ainsi que le suivi nécessaire auprès des différents collaborateurs de la Régie; - effectuer le support aux utilisateurs; - toute autre activité requise dans le cadre du présent projet. - Toute autre activité requise dans le cadre du présent projet.
Biens livrables*	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - biens livrables reliés au parcours approprié basé majoritairement sur la méthodologie en vigueur à la Régie (Guide Vert issu de la méthodologie du MacroscopMD) et les évolutions de la méthodologie; - plan de réalisation; - dossier d'essais fonctionnels comprenant les devis et jeux d'essais permanents; - plan d'implantation de la solution; - documents reliés à la gestion des composantes; - documents reliés aux activités des autres collaborateurs de la Régie; - rapport d'assurance qualité; - formulaires et demandes diverses pour les autres secteurs de la VPTI tels que sécurité, espace magnétique, soutien au développement, intégration, administration de données etc.; - Tout autre bien livrable requis dans le cadre du présent projet.

*Les parties conviennent des activités, des biens livrables et des échéanciers pour chacun des projets ou mandats confiés en cours de contrat.

2.6.4 ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES RELIÉS AU DOMAINE DE LA PROGRAMMATION

De façon non exhaustive, les activités et les biens livrables suivants sont susceptibles d'être réalisés en cours de projet :

Activités	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre connaissance des besoins de réalisation technique; - effectuer le découpage organique des composantes à développer; - identifier les composantes communes à créer ou à utiliser; - modifier ou élaborer la documentation organique du système; - effectuer la programmation sur la plate-forme concernée; - assurer l'arrimage et la conformité à l'architecture organique; - effectuer les essais (notamment les essais de non régression, unitaires) et en préparer les devis et les données; - supporter la réalisation des essais fonctionnels et des essais de systèmes; - planter la solution; - effectuer le support à la production, à l'implantation et à la phase post implantation;
-----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - participer aux réunions au sein du projet ou des activités récurrentes du projet ou du maintien et de l'évolution des systèmes; - effectuer les activités reliées à la gestion des composantes dans les environnements; - effectuer le support aux utilisateurs; - modifier ou élaborer le plan d'implantation pour la mise en production; - toute autre activité requise dans le cadre du présent projet.
Biens livrables	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - biens livrables reliés au parcours approprié basé majoritairement sur la méthodologie à la Régie (Guide Vert issu de la méthodologie du MacroscopMD) et les évolutions de la méthodologie; - dossier et documentation organique; - programmation et autres composantes informatiques; - dossier d'essais comprenant les devis et jeux d'essais permanents; - dossier de production; - graduation des composantes dans les divers environnements; - plan d'implantation de la solution; - guides d'exploitation; - documentation reliée à la gestion des composantes; - formulaires et demandes diverses pour les autres secteurs de la VPTI (sécurité, espace magnétique, soutien au développement, intégration, administration de données etc.); - tout autre bien livrable requis dans le cadre du présent projet.

*Les parties conviennent des activités, des biens livrables et des échéanciers pour chacun des projets ou mandats confiés en cours de contrat.

Note importante

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

2.7 ÉCHÉANCIER DU PROJET

Les travaux relatifs au présent contrat s'échelonneront sur une période de trente-six (36) mois à compter du 22 juillet 2019.

Le prestataire de services s'engage à affecter, selon les modalités décrites à l'article 2.4 « Modalités de mise en œuvre et de réalisation » une équipe constituée de trois (3) ressources stratégiques en entretien, évolution et développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte, rémunérées à taux journalier pour la réalisation des travaux.

2.8 ESTIMATION DES BESOINS DE LA RÉGIE

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

La Régie estime un besoin total d'environ 4 383 jours-personne pour ce contrat incluant les travaux en dehors des heures normales.

Portée 1 : Travaux dans le domaine l'entretien, l'évolution et le développement des systèmes corporatifs de règlements et de rémunération à l'acte effectués par les ressources stratégiques		
Type de services	Nombre de ressources stratégiques	Nombre estimé (jours)
Analyste fonctionnel de niveau sénior	1	230
Programmeur de niveau senior	2	460

Portée 2 : Travaux dans le domaine l'entretien, l'évolution et le développement des systèmes corporatifs de règlements et de rémunération à l'acte effectués par les ressources supplémentaires – Demande d'intervention à tarif journalier	
Types de services	Nombre estimé en jours
Analyste fonctionnel de niveau intermédiaire	1035
Analyste fonctionnel de niveau sénior	460
Analyste organique de niveau sénior	345
Programmeur de niveau intermédiaire	518
Programmeur de niveau sénior	1092
Coordonnateur/libraire de niveau sénior	173

Travaux en dehors des heures normales	
Types de services	Nombre estimé (jours)
	Travaux en dehors des heures normales
Analyste fonctionnel de niveau intermédiaire	10
Analyste fonctionnel de niveau sénior	15
Analyste organique de niveau sénior	10
Programmeur de niveau intermédiaire	10
Programmeur de niveau sénior	10
Coordonnateur/libraire de niveau sénior	15

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

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

2.9.1 TYPE DE DEMANDE

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

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

2.9.2 TRANSMISSION

Le représentant de la Régie rédige et transmet au mandataire du prestataire de services une demande d'intervention.

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

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

2.9.3 ÉVALUATION

2.9.3.1 DEMANDE D'INTERVENTION À TAUX JOURNALIER

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

Suite à cette évaluation, le montant de la demande d'intervention est établi et sera égal au nombre de jours estimés par la Régie pour chacune des demandes d'intervention. Ce nombre de jours sera multiplié par les taux journaliers inscrits au bordereau de prix de l'annexe 2. Cette évaluation est approuvée par le gestionnaire responsable de la Régie.

2.9.3.2 DEMANDE D'INTERVENTION AVEC ENGAGEMENT DE RÉSULTAT

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

Ensuite une évaluation conjointe entre la Régie et le mandataire du prestataire de services est effectuée afin de déterminer, le domaine d'activité, les profils et les niveaux d'expertise requis ainsi que l'envergure des travaux à effectuer.

La méthode de calcul suivante est appliquée afin d'obtenir une demande d'intervention avec engagement de résultat. Le montant de l'intervention sera égal au nombre de jours entendus

entre la Régie et le prestataire de services, multiplié par les taux journaliers inscrits au bordereau de prix, et ce, pour chacun des profils et niveaux d'expertise requis, le tout, additionné, s'il y a lieu, afin d'obtenir un seul montant forfaitaire.

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

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

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

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

2.9.4 DÉLAI DE RÉPONSE ET DÉBUT DES TRAVAUX

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

2.9.5 ACCEPTATION

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

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

2.9.6 EXÉCUTION DES SERVICES

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

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

2.9.7 APPROBATION

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

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

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

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

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

2.10 REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

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

Dans un tel cas, la Régie peut accepter le changement, si la ressource proposée est équivalente à celle initialement identifiée ou refuser le changement si elle juge que la ressource proposée n'est pas équivalente à celle initialement proposée et obliger le prestataire de services à en proposer une qui rencontre l'ensemble des attentes minimales mentionnées à l'article 3.2 « Expérience de l'équipe de réalisation », à l'article 3.3 « Diversité et disponibilité de l'expertise » des documents d'appel d'offres, selon le cas.

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

Tous les frais liés à un changement de ressources incluant la période de formation et le transfert d'expertise (10 jours) seront aux frais du prestataire de services.

N.B. Pour tout remplacement de ressources en cours de contrat, fait à la demande du prestataire de services, il est de la responsabilité du prestataire de faire signer le formulaire d'engagement à la confidentialité aux nouvelles ressources attitrées à la réalisation du contrat, disponible dans le cahier des clauses administratives générales (CCAG), et d'acheminer le formulaire signé à la boîte courriel du SGCRM : sgcrm.acquisitions@ramq.gouv.qc.ca

2.10.1 REMPLACEMENT DE RESSOURCES À LA DEMANDE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

En cours de contrat, lorsque le prestataire de services désire remplacer une ressource attitrée à la réalisation des travaux, il doit, dans tous les cas, compléter le formulaire joint à l'annexe 4.1 « Remplacement de ressources – Formulaire Prestataire de services » du présent document et effectuer les étapes présentées ci-dessous.

Le prestataire de services doit :

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

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

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

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

Le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit :

4. Analyser le curriculum vitae de la ressource proposée
5. Valider si des pénalités sont applicables
6. Acheminer les parties 2 et 3 du *Formulaire - Prestataire de services* au SGCRM, si la proposition est acceptée
7. Aviser le prestataire de services pour recevoir une nouvelle proposition et refaire l'exercice, si la proposition est refusée

Le SGCRM doit, si la proposition est acceptée :

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

Note importante

Dans le cas du remplacement, en cours de contrat, de ressources stratégiques affectées à la réalisation des travaux et plus spécifiquement celles identifiées au paragraphe d) personnel de l'article 7.2 « Obligations des parties » du contrat, le formulaire de remplacement de ressources accepté par les parties fera partie intégrante du contrat, et à cet égard, aucun autre document ne sera signé relativement au remplacement de ressources.

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

Il est possible en cours de contrat que la Régie, via, le gestionnaire responsable du contrat, demande le remplacement d'une ressource attitrée à la réalisation des travaux. À cet effet, le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit compléter le formulaire joint à l'annexe 4.2 « *Formulaire - Gestionnaire responsable du contrat* » du présent document et effectuer les étapes ci-dessous.

Le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit :

1. Communiquer avec le prestataire de services pour échanger sur la problématique en lien avec la ressource
2. Acheminer la partie 1 « Remplacement de ressources en cours de contrat et pénalités applicables » du *Formulaire – Gestionnaire responsable du contrat* dûment remplie à la boîte courriel du SGCRM, dans le cas où il y a impossibilité de résolution de la problématique

Le SGCRM doit :

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

Le prestataire de services doit :

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

Le SGCRM doit :

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

Le gestionnaire responsable du contrat à la Régie doit :

8. Analyser le curriculum vitae de la ressource proposée
9. Valider si des pénalités sont applicables

10. Acheminer la partie 3 « Section à compléter par le gestionnaire responsable du contrat » du *Formulaire gestionnaire responsable du contrat* dûment remplie à la boîte courriel du SGCRM, si la proposition acceptée
11. Aviser le prestataire de services pour recevoir une nouvelle proposition et refaire l'exercice, si la proposition refusée

Le SGCRM doit :

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

Le prestataire de services doit :

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

2.10.3 FRAIS POUR LE REMPLACEMENT DE RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

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

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

2.11 EXIGENCES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU PROJET

2.11.1 RENCONTRE DE DÉBUT DE CONTRAT

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

Les discussions porteront notamment sur :

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

2.11.2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET DROIT D'EXCLUSIVITÉ

Le prestataire de services :

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

2.11.3 PÉRIODE DE DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

2.11.3.1 TRAVAUX EFFECTUÉS PENDANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU

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

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

2.11.3.2 TRAVAUX EFFECTUÉS EN DEHORS DE HEURES NORMALES DE BUREAU

La Régie informe le prestataire de services que certains travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte devront être faits en dehors des heures normales de bureau, pour minimiser les impacts sur les niveaux de services. Ces travaux seront planifiés à l'avance.

Les efforts liés à ces travaux sont évalués à l'équivalent d'environ un (1) jour par mois et ce, pour toute la durée du contrat de trente-six (36) mois, pour chacun des profils.

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

2.11.3.3 DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES EN DEHORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU

Aucune disponibilité de ressources n'est requise en dehors des heures normales de bureau.

2.11.4 SUIVI DES TRAVAUX

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

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

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

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

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

2.11.5 REPRISE DES TRAVAUX

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

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

2.11.6 ASSURANCE QUALITÉ

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

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

la Régie. Aucune étape du processus qualité de la Régie ne peut être abrogée par le prestataire de services.

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

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

2.11.7 RÈGLEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES ET DES LACUNES OBSERVÉES

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

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

Les situations problématiques qui peuvent être rencontrées concernent notamment :

- Facturation;
- Qualité des services rendus;
- Accessibilité du mandataire;
- Communication;
- Respect des exigences contractuelles;
- Disponibilité des ressources.

2.11.8 PRISE DE CONNAISSANCES INITIALE DU CONTEXTE

En début de contrat, et ce quel que soit l'adjudicataire du contrat découlant du présent appel d'offres, il y aura une période de prise de connaissances initiale du contexte aux frais du prestataire de services d'une durée de quinze (15) jours pour chacune des trois (3) ressources stratégiques affectées à la réalisation du contrat.

2.11.10 TRANSFERT DE CONNAISSANCES

2.11.10.1 PENDANT L'EXÉCUTION DU CONTRAT

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

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

Le transfert des connaissances doit s'effectuer en français par le biais de matériel de formation, de démonstrations, d'ateliers de travail ou autres moyens. Le prestataire de services doit produire et rendre disponible toute la documentation nécessaire pour assurer ce transfert en conformité avec les exigences de la Régie. Le niveau de détail de cette documentation doit être approuvé par la Régie. Le prestataire de services accorde à la Régie le droit d'utiliser et de reproduire le matériel de formation et ce, sans limite de temps ni frais supplémentaire.

2.11.10.2 AVANT LA FIN DU CONTRAT

Avant la fin du contrat, le prestataire de services est dans l'obligation et s'engage à organiser un transfert de connaissances d'une période maximale de quinze (15) jours ouvrables, pour un maximum de sept (7) ressources désignées par la Régie, tout en maintenant la continuité des services confiés dans le cadre du présent projet.

2.11.11 FORMATION ET EXPERTISE DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

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

2.11.12 LIEU DE TRAVAIL, DOCUMENTS, ÉQUIPEMENT

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

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

- un espace de travail avec bureau selon la disponibilité;
- un ordinateur équipé des versions normalisées des logiciels à utiliser par les travaux;

- les accès requis pour que les postes mis à la disposition du prestataire de services par la Régie soient reliés au réseau local de la Régie.

Le prestataire de services devra se conformer au processus de gestion des demandes d'accès à distance de la Régie et ce dernier doit s'y conformer. De plus, le prestataire de services doit aviser la Régie de son représentant autorisé pour toutes les questions relatives aux accès à distance. Ce dernier est l'interlocuteur auprès de la Régie autant pour les questions et les actions relatives à l'installation que celles relatives à l'exploitation. Le représentant autorisé du prestataire de services doit être disponible au moment où sa coopération est requise par la Régie.

2.11.13 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SÉJOUR

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

2.12 PÉNALITÉS

IMPORTANT - FORCE MAJEURE (applicable aux clauses 2.12.1 et 2.12.3 seulement)

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

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

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

2.12.1 ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES

Les trois (3) ressources stratégiques présentées dans la soumission du prestataire de services devront obligatoirement être celles qui entreranno, dès le 22 juillet 2019 sous peine de subir une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) pour chaque ressource qui n'entrera pas en fonction dans le cadre du contrat.

De plus, dans le cas où une ressource stratégique entre à une date ultérieure à celle indiquée au document d'appel d'offres, la Régie appliquera une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) par ressource. À ce montant s'ajoutera une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, jusqu'à l'entrée en fonction de chaque ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$).

Dans le cas où trois (3) ressources stratégiques présentées dans la soumission du prestataire de services n'entrent pas en fonction dans le cadre du contrat, la clause « Résiliation » des documents d'appel d'offres s'appliquera.

2.12.2 REMPLACEMENT DES RESSOURCES STRATÉGIQUES

Les ressources stratégiques identifiées dans la soumission du prestataire de services doivent demeurer en fonction pour une période fixe de trente-six (36) tel qu'indiqué à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation ». À cet égard, si le prestataire de services désire remplacer une ressource stratégique à l'intérieur de cette période fixe de réalisation des travaux, pour des raisons non considérées comme étant de force majeure, la Régie appliquera une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) pour chaque ressource stratégique remplacée.

Lors d'une demande de remplacement d'une ressource stratégique initiée par le prestataire de services, ce dernier est dans l'obligation de proposer une ressource dont le profil d'expertise répond à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres ET qui est équivalente ou supérieure à celle proposée dans sa soumission. Il devra la rendre disponible le jour ouvrable suivant le départ de la ressource stratégique. À défaut pour le prestataire de services de proposer et de rendre disponible une nouvelle ressource le jour ouvrable suivant le départ de la ressource stratégique, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) supplémentaire, par jour ouvrable, par ressource, est applicable à compter de la date prévue jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$).

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

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

2.12.3 ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES (DEMANDE D'INTERVENTION)

Le prestataire de services a l'obligation de répondre à toutes demandes de la Régie allant jusqu'à un maximum de sept (7) ressources supplémentaires, en plus des trois (3) ressources stratégiques.

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

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

Dans le cas où le prestataire de services ne peut rendre disponible la ressource supplémentaire à la date d'entrée en fonction prévue à la demande d'intervention, la Régie appliquera une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) par ressource.

Dans le cas où la ressource supplémentaire entre en fonction **à une date ultérieure à celle indiquée dans la demande d'intervention**, la Régie appliquera une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource. De plus, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera aussi applicable jusqu'à la date d'entrée en fonction de chaque ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$).

Lors d'une demande d'intervention, une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) sera applicable dans le cas où à 3 reprises le prestataire de services ne propose aucune ressource et /ou reçoit un refus de la Régie parce que la ou les ressources proposées ne répondent pas à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres.

2.12.4 REMPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

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

À défaut pour le prestataire de services de proposer et de rendre disponible une nouvelle ressource à la date prévue, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, est applicable à compter de la date prévue jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$).

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

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

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

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

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

2.12.7 FACTURATION

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

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

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

STATIONNEMENT

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

3. CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

3. CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

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

L'évaluation de la soumission par le comité de sélection est réalisée selon l'annexe 2 du *Règlement sur les contrats de services des organismes publics*. Le paramètre K pour cet appel d'offres est fixé à 20 %.

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

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

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

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

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

Consortium juridiquement organisé

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

Consortium non juridiquement organisé

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

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

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

3.1 EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Poids du critère : 35 /100

La Régie recherche un prestataire de services qui est en mesure de fournir l'ensemble des expertises nécessaires pour assurer le bon déroulement des travaux sous sa responsabilité. Le mandat du prestataire de services est de répondre adéquatement aux besoins courants et ponctuels l'entretien, l'évolution et le développement des systèmes corporatifs de règlements et de rémunération à l'acte.

N.B. La Régie considérera l'expérience du prestataire de services dans les mandats réalisés, uniquement si ce dernier était adjudicataire des contrats de ces dits mandats (contrats signés avec le donneur d'ouvrage de ces projets).

La description de chaque projet doit comprendre :

- référence : nom du client, no de téléphone et titre du gestionnaire responsable;
- une courte description du projet, ses dates de réalisation, ses objectifs et son envergure (j/p), l'approche utilisée, les outils de planification utilisés, le principal défi rencontré et la façon de le surmonter, les activités effectuées et les résultats obtenus;
- le contexte technologique;
- les profils et niveaux d'expertise affectés à la réalisation du projet.

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

Attentes minimales

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

- Avoir réalisé, à l'intérieur de la période des cinq* (5) dernières années, trois (3) projet(s) d'une durée et envergure minimum de 3 000 jours/personne chacun, dans le domaine coordination de projets, analyse et programmation, en lien avec les activités et biens livrables énumérés au chapitre 2 du présent document;

Note importante

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des cinq (5) dernières années, donc entre juin 2014 et juin 2019. Les jours/personne réalisés avant juin 2014 ne seront pas pris en considération.

À cet égard, le prestataire de services est dans l'obligation d'indiquer le nombre de jours/personne réalisés par année (du 1^{er} janvier au 31 décembre) pour chacun des projets présentés.

3.2 EXPÉRIENCE DE L'ÉQUIPE DE RÉALISATION

Poids du critère : 40 /100

Le prestataire de services sera évalué sur l'expérience des ressources proposées. Il doit démontrer qu'il satisfait aux exigences demandées par la Régie.

Le prestataire de services identifie et s'engage à rendre disponible les trois (3) ressources stratégiques identifiées dans sa soumission et ce dès le 22 juillet 2019. Il doit présenter des ressources de niveau d'expertise répondant aux critères de la Régie. Ces trois (3) ressources stratégiques sont :

- un (1) analyste fonctionnel, de niveau sénior;
- deux (2) programmeurs de niveau senior.

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

Critère : « Expérience de l'équipe de réalisation »				
Profil et niveau d'expertise :				
Nom de la ressource proposée :				
Nombre d'années d'expérience pour le profil d'expérience recherché :				
Nommer chaque attente minimale et valorisée :				
Titre du projet :				
No du projet	Nom de l'organisation	Période de réalisation du projet	Envergure du projet (jours)	Contribution réelle de la ressource dans projet (jours)
Présenter une courte description du mandat				
Présenter les activités et biens livrables réalisés par la ressource par domaine dans le projet (si applicable)				
Énumérer les technologies utilisées et développées par la ressource dans le projet (si applicable)				

Présenter les éléments de similarité de l'environnement technologique et organisationnel du projet en lien avec la Régie (si applicable)
Indiquer les outils méthodologiques utilisés par la ressource dans le projet présenté (si applicable)

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

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

❖ **ANALYSTE FONCTIONNEL DE NIVEAU SÉNIOR (« 1 » Ressource requise)**

Attentes minimales

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

- posséder au moins huit (8) années d'expérience d'analyste fonctionnel en développement, en entretien et en évolution de systèmes;
- avoir réalisé, à l'intérieur de la période des six (6)* dernières années, deux (2) projet(s) d'une durée minimum de 600 jours/personne chacun dans le domaine de l'entretien, l'évolution et le développement de systèmes;
- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre d'analyste fonctionnel dans un environnement comprenant l'utilisation de l'atelier de développement Microsoft Visual Studio.Net;
- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre d'analyste fonctionnel dans un environnement comprenant l'utilisation des logiciels/outils de bases de données Oracle : PL/SQL.
- posséder une connaissance et une expérience pratique de la méthodologie de développement Macroscopic^{MD} (Guide vert).

***Note importante**

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des cinq (5) dernières années, et ce, à partir de la date où la Régie effectue une demande pour la réalisation de travaux de besoins particuliers.

À cet égard, le prestataire de services est dans l'obligation d'indiquer le nombre de jours/personne réalisés par année (du 1^{er} janvier au 31 décembre) pour chacun des projets présentés.

❖ PROGRAMMEUR DE NIVEAU SENIOR (« 2 » Ressources requises)**Attentes minimales**

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

- posséder au moins huit (8) années d'expérience à titre de programmeur en développement, en entretien et en évolution de systèmes;
- avoir réalisé, à l'intérieur de la période des six (6)* dernières années, trois (3) projet(s) d'une durée minimum de 1 000 jours/personne chacun dans le domaine de l'entretien, l'évolution et le développement de systèmes;
- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre de programmeur dans un environnement comprenant l'utilisation de l'atelier de développement Microsoft Visual Studio.Net;
- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre de programmeur dans un environnement comprenant l'utilisation des logiciels/outils de bases de données Oracle : PL/SQL.

***Note importante**

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des six (6) dernières années, et ce, à partir de la date où la Régie effectue une demande pour la réalisation de travaux de besoins particuliers.

À cet égard, le prestataire de services est dans l'obligation d'indiquer le nombre de jours/personne réalisés par année (du 1^{er} janvier au 31 décembre) pour chacun des projets présentés.

3.3 DIVERSITÉ ET DISPONIBILITÉ DE L'EXPERTISE

Poids du critère : 25/100

Pour le critère « Diversité et disponibilité de l'expertise », le prestataire de services sera évalué au niveau des éléments mentionnés ci-dessous :

- Approche de remplacement de ressources et stratégie pour compléter l'équipe du prestataire de services;
- Bassin de ressources.

3.3.1 APPROCHE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES ET STRATÉGIE POUR COMPLÉTER L'ÉQUIPE DU PRESTATAIRE DE SERVICE

Pour la réalisation des travaux, la Régie fera appel au prestataire de services au fur et à mesure que les besoins supplémentaires se présenteront. Le prestataire de services doit démontrer comment il pourra répondre aux besoins de la Régie sur le plan de la diversité et de la disponibilité dans le domaine de l'entretien, de l'évolution et du développement des systèmes corporatifs de règlements et de rémunération à l'acte. Pour l'atteinte du « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, le **prestataire de services doit** :

- présenter sa stratégie de relève et démontrer le réalisme, considérant le fait que les ressources sont souvent impliquées dans d'autres mandats;
- démontrer comment dans le respect du cadre normatif de la Régie, il entend assurer le transfert de connaissance aux ressources identifiés par la Régie;
- démontrer comment il entend s'engager à débiter les travaux dans les délais requis suite à l'acceptation de la Régie;
- démontrer que son bassin de ressources est suffisant pour couvrir l'ensemble des technologies énumérées au chapitre 2.

En cours de contrat, le prestataire de services devra affecter en temps opportun des ressources supplémentaires pour des travaux sur des besoins particuliers. La réalisation de ces travaux s'effectuera selon les profils mentionnés au point 3.2 « Expérience de l'équipe de réalisation » et selon le(s) profil(s) mentionné(s) ci-dessous. Ces profils sont :

- Analyse fonctionnel de niveau intermédiaire
- Analyste fonctionnel de niveau sénior
- Analyse organique de niveau sénior
- Programmeur de niveau intermédiaire
- Programmeur de niveau sénior
- Coordonnateur/libraire de niveau sénior

❖ ANALYSTE FONCTIONNEL DE NIVEAU INTERMÉDIAIRE

Attentes minimales

- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre d'analyste fonctionnel en développement, en entretien et en évolution de systèmes;
- avoir cumulé 600 jours/personne, à l'intérieur de la période des trois (3) dernières années*, dans au moins deux (2) projets dans un environnement organisationnel comparable à celui de la Régie d'une durée minimum de 600 jours/personne chacun dans le domaine de l'entretien, l'évolution et le développement de systèmes. Les activités et

biens livrables réalisés dans les projets présentés doivent être en lien avec ceux énumérés au chapitre 2 du présent document d'appel d'offres;

- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre d'analyste fonctionnel comprenant l'atelier de développement Microsoft Visual Studio.Net;
- posséder au moins trois (3) années d'expérience à titre d'analyste fonctionnel comprenant l'utilisation des logiciels/outils de bases de données Oracle : PL/SQL.

***Note importante**

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des trois (3) dernières années, et ce, à partir de la date où la Régie effectue une demande pour la réalisation de travaux de besoins particuliers.

❖ ANALYSTE ORGANIQUE DE NIVEAU SÉNIOR

Attentes minimales

- posséder au moins huit (8) années d'expérience à titre d'analyste organique en développement, en entretien et en évolution de systèmes;
- avoir cumulé 600 jours/personne, à l'intérieur de la période des six (6) dernières années*, dans au moins deux (2) projets dans un environnement organisationnel comparable à celui de la Régie d'une durée minimum de 1 000 jours/personne chacun dans le domaine de l'entretien, l'évolution et le développement de systèmes. Les activités et biens livrables réalisés dans les projets présentés doivent être en lien avec ceux énumérés au chapitre 2 du présent document d'appel d'offres;
- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre d'analyste organique comprenant l'utilisation de l'atelier de développement Microsoft Visual Studio.Net;
- posséder au moins trois (3) années d'expérience à titre d'analyste organique comprenant l'utilisation des logiciels/outils de bases de données Oracle : PL/SQL.

***Note importante**

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des six (6) dernières années, et ce, à partir de la date où la Régie effectue une demande pour la réalisation de travaux de besoins particuliers.

❖ PROGRAMMEUR DE NIVEAU INTERMÉDIAIRE

Attentes minimales

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

- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre de programmeur en développement, en entretien et en évolution de systèmes;

RAMQ

QC-RAMQ-20185037

Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

- avoir cumulé 600 jours/personne, à l'intérieur de la période des six (6)* dernières années, dans au moins deux (2) projets dans un environnement organisationnel comparable à celui de la Régie d'une durée minimum de 1 000 jours/personne chacun dans le domaine de l'entretien, l'évolution et le développement de systèmes. Les activités et biens livrables réalisés dans les projets présentés doivent être en lien avec ceux énumérés au chapitre 2 du présent document d'appel d'offres;
- posséder au moins deux (2) années d'expérience à titre de programmeur comprenant l'utilisation de l'atelier de développement Microsoft Visual Studio.Net;
- posséder au moins deux (2) années d'expérience à titre de programmeur comprenant l'utilisation des logiciels/outils de bases de données Oracle : PL/SQL.

***Note importante**

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des six (6) dernières années, et ce, à partir de la date où la Régie effectue une demande pour la réalisation de travaux de besoins particuliers.

❖ COORDONATEUR/LIBRAIRE DE PROJET DE NIVEAU SÉNIOR**Attentes minimales**

- posséder au moins huit (8) années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information;
- avoir agi un minimum de 1 000 jours/personne, à titre de chargé de projets au cours des six (6) dernières années*, dans au moins deux (2) projets en technologie de l'information d'une durée minimum de 2 000 jours/personne chacun dans le domaine de l'entretien, l'évolution et le développement de systèmes. Les activités et biens livrables réalisés dans les projets présentés doivent être en lien avec ceux énumérés au chapitre 2 du présent document d'appel d'offres;
- posséder au moins cinq (5) années d'expérience à titre de chargé de projets, dont au moins trois (3) années dans un environnement organisationnel comparable à la Régie.

***Note importante**

Il est à noter que la totalité des jours/personne de chacun des projets présentés doivent avoir été réalisés à l'intérieur de la période des six (6) dernières années, et ce, à partir de la date où la Régie effectue une demande pour la réalisation de travaux de besoins particuliers.

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

3.3.2 BASSIN DE RESSOURCES

La Régie exige un certain nombre de ressources par profil et niveau d'expertise. Dans le tableau ci-dessous, les nombres mentionnés **excluent** les **trois (3)** ressources stratégiques qui ont été évaluées au point 3.2 « Expérience de l'équipe de réalisation ».

Pour ce faire, le prestataire de services doit démontrer qu'il possède un bassin suffisant de ressources ayant les profils et niveau expertise répondant aux attentes selon le modèle suivant :

EXIGENCES GÉNÉRALES				
Profils et niveaux d'expertise	Nombre de ressources exigé par la Régie (Note 1)	Nombre de ressources que le prestataire de services est en mesure de proposer (Note 2) et qui seront disponibles au cours de la 1 ^{re} année du contrat	Nom de chaque ressource proposée (Note 3)	Date réelle de disponibilité au cours de la première année du contrat (Note 4)
Analyste fonctionnel de niveau intermédiaire*	2			
Analyste organique de niveau senior**	2			
Programmeur de niveau intermédiaire**	2			
Coordonnateur/libraire de projets de niveau senior**	1			

NOTE 1

Cette colonne indique le nombre de ressources par profil et niveau d'expertise (**excluant les trois (3)** ressources stratégiques déjà évaluées au point 3.2 « Expérience de l'équipe de réalisation ») que la Régie exige du prestataire de services pour l'évaluation du critère 3.3 « Diversité et disponibilité de l'expertise ».

NOTE 2

Dans la colonne 2, la Régie exige un nombre minimum de ressources pour chacun des profils et niveaux d'expertise indiqués. À cet égard, si le nombre indiqué dans cette colonne par le prestataire de services est inférieur à celui demandé à la colonne précédente, le prestataire de services n'obtiendra pas la note de passage de 70 % pour le critère 3.3 « Diversité et disponibilité de l'expertise ».

Peu importe le nombre de ressources indiqué pour chacun des profils et niveaux d'expertise, le prestataire de services est dans l'obligation de répondre en tout temps aux besoins de la Régie jusqu'à sept (7) ressources pour chacun des quatre (4) profils.

Le prestataire de services indique le nombre de ressources qu'il est en mesure de proposer et qui seront disponibles au cours de la première année du contrat. **Le prestataire de services n'a pas à présenter le curriculum vitae de ces ressources.**

Il est à noter que les ressources proposées doivent rencontrer l'ensemble des attentes minimales exigées par la Régie, pour chacun des profils et niveaux d'expertise. Aucune des ressources stratégiques du critère 3.2 « Expérience de l'équipe de réalisation » attirées à la réalisation du contrat ne peut être présentée pour le critère 3.3 « Diversité et disponibilité de l'expertise ».

Note 3

Le prestataire de services doit indiquer le nom de chacune des ressources qu'il présente et ce, selon le nombre indiqué pour chaque profil et niveau d'expertise, jusqu'à concurrence de douze (12) ressources pour chacun des quatre (4) profils. Il est à noter que ces ressources n'ont pas à être disponibles dès le début du contrat, mais doivent absolument l'être au cours de la 1^{re} année du contrat, à défaut de quoi le prestataire de services n'obtiendra pas la note de passage pour le critère 3.3 « Diversité et disponibilité de l'expertise ».

NOTE 4

Le prestataire de services doit indiquer la date réelle de disponibilité de chacune des ressources qu'il présente. Il est à noter que ces ressources n'ont pas à être disponibles dès le début du contrat, mais doivent absolument l'être au cours de la 1^{re} année du contrat, à défaut de quoi le prestataire de services n'obtiendra pas la note de passage pour le critère 3.3 « Diversité et disponibilité de l'expertise ».

GRILLE D'ÉVALUATION

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

Projet : TRAVAUX D'ENTRETIEN, D'ÉVOLUTION ET DE DÉVELOPPEMENT DES SYSTÈMES CORPORATIFS, DE RÈGLEMENTS ET DE RÉMUNÉRATION À L'ACTE											
Numéro : QC-RAMQ-20185037											
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 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	35 %										
Expérience de l'équipe de réalisation	40 %										
Diversité et disponibilité de l'expertise	25 %										
NOTE FINALE POUR LA QUALITÉ (Somme des notes pondérées)	100 %	/ 100		/ 100		/ 100		/ 100		/ 100	
<i>Soumissions acceptables</i>											
<p>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 ».</p> <p>Dans 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.</p>											
PARTIE 2											
Valeur du paramètre K en pourcentage : 20 %											
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

NOM EN LETTRES MOULÉES

SIGNATURE

NOM EN LETTRES MOULÉES

SIGNATURE

NOM EN LETTRES MOULÉES

* Montant excluant les taxes de vente applicables

RAMQ

QC-RAMQ-20185037

Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes
corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

4. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES

4. INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE SERVICES

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

4.1 ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

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

4.1.2 L'évaluation des soumissions est de la responsabilité d'un comité de sélection qui procède à l'évaluation selon une grille et des critères définis dans le chapitre 3. Il est donc essentiel que le prestataire de services développe, de façon précise et ordonnée, les éléments de réponse aux critères fixés en démontrant à l'égard de chacun d'eux ce qui le rend apte à réaliser le mandat.

4.1.3 Règles de présentation

1. La soumission doit être rédigée en français.

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

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

3. Le prestataire de services doit joindre à sa soumission les documents suivants :

- Les annexes, dûment complétées et signées par la personne autorisée, « Attestation relative à la probité du soumissionnaire », « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres », « Engagement du prestataire de services » disponibles dans le document intitulé « **Annexes dynamiques** »;
- L'annexe « Absence d'établissement au Québec » disponible dans le document intitulé « **Annexe dynamiques** », s'il n'a pas d'établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, dûment complété et signé par la personne autorisée;
- Le document « Attestation de Revenu Québec », s'il a un établissement au Québec;
- l'autorisation de contracter par l'Autorité des marchés publics;
- l'enveloppe scellée « Offre de prix » laquelle contient les annexes « Offre de prix » joint à l'annexe 1 du présent document d'appel d'offres, dûment complétées et signées par la personne autorisée et le « Bordereau de prix » joint à l'annexe 2 du présent document d'appel d'offres, dûment complété par la personne autorisée;
- le formulaire « Autorisation de signature » joint à l'annexe 3 du présent document d'appel d'offres, dûment complété et signé par la personne autorisée;

- une attestation d'inscription délivrée par l'Office québécois de la langue française depuis moins de trente (30) mois pour les entreprises inscrites à l'Office avant le 1^{er} octobre 2002 ou depuis moins de dix-huit (18) mois pour les entreprises inscrites à l'Office après le 1^{er} octobre 2002, si applicable au prestataire de services;
 - une copie de son certificat d'enregistrement ISO 9001 :2015 (2018);
 - le curriculum vitae des ressources présentées dûment signé et daté;
4. Le prestataire de services doit présenter **l'original** de sa soumission et **trois (3) copies** de cette dernière, le tout sous emballage scellé portant les inscriptions suivantes :
- son nom et son adresse;
 - le nom et l'adresse du destinataire;
 - la mention « Soumission »;
 - le titre de l'appel d'offres;
 - le numéro de l'appel d'offres.
5. Le prestataire de services scelle l'emballage et expédie le tout à l'adresse indiquée à l'article 1.3 des présents documents d'appel d'offres ou présente lui-même sa soumission à cette même adresse de façon à ce qu'elle soit reçue avant la date et l'heure limites fixées de réception des soumissions.

4.2 DÉTERMINATION ET PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE PRIX ET DU BORDEREAU DE PRIX

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

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

- la mention « Soumission »;
- le titre de l'appel d'offres;
- le numéro de l'appel d'offres.

- 4.2.2 Le montant soumis doit être exprimé en dollars canadiens.

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

- 4.2.4 Le montant soumis inclut le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement et de séjour, les avantages sociaux, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat et, lorsqu'ils s'appliquent, les frais et les droits de douanes, les permis, les licences et les assurances.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) doivent apparaître distinctement du montant soumis puisque les taxes ne sont pas comptabilisées dans le calcul du prix ajusté le plus bas.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) doivent apparaître distinctement du montant soumis puisque les taxes ne sont pas comptabilisées dans le calcul du prix ajusté le plus bas.

4.3 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL

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

4.4 ASSURANCE DE LA QUALITÉ

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

4.5 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT

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

4.6 STATUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET AUTORISATION DE SIGNATURE

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

Si le prestataire de services est une personne morale : l'autorisation doit être constatée dans une copie de la résolution de la personne morale à cet effet (formulaire « Autorisation de signature » fourni en annexe 3 ou autre formule officielle du prestataire de services).

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

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

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

4.7 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION

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

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

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

4.8 OUVERTURE DES SOUMISSIONS

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

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

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

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

4.10 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

La présente clause est complémentaire à celle du « Cahier des clauses administratives générales (CCAG) ».

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

1. Le prestataire de services ne doit pas être visé par la clause « Limitation » du chapitre 1 « Renseignements préliminaires ».
2. Au cours des deux années précédant la date d'ouverture des soumissions, le prestataire de services **ne doit pas** avoir fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la Régie, d'une résiliation de contrat en raison de son défaut d'en respecter les conditions ou avoir omis de donner suite à une soumission ou à un contrat.
3. Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.
4. La soumission doit être présentée par un prestataire de services qui n'a pas obtenu ou tenté d'obtenir l'identité des personnes composant le comité de sélection avant la transmission des

résultats par le secrétaire de comité de sélection; communiqué ou tenté de communiquer avec un membre du comité de sélection relativement à l'appel d'offres pour lequel il a présenté une soumission.

5. Le prestataire de services doit posséder, au moment du dépôt de sa soumission, un système d'assurance de la qualité dans le domaine des technologies de l'information qui est conforme à la norme ISO 9001 : 2015.
6. La soumission doit être présentée par un prestataire de services ayant, au Québec ou dans un territoire visé par un accord intergouvernemental applicable, un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.
7. Le prestataire de services doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics (AMP).

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

Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

8. Le prestataire de services ayant un établissement au Québec doit détenir, au moment de déposer sa soumission, une attestation valide délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois en cours duquel elle a été délivrée.
De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.
9. Le prestataire de services doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévu dans les documents d'appel d'offres.

4.11 CONDITIONS DE CONFORMITÉ

La présente clause est complémentaire à celle du « Cahier des clauses administratives générales (CCAG) ».

Toute soumission ne satisfaisant pas aux conditions décrites aux paragraphes ci-dessous sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée.

1. La soumission doit être rédigée en français.
2. Les ratures ou les corrections apportées aux annexes « Offre de prix et « Bordereau de prix » doivent être paraphées par la personne autorisée.
3. Toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appels d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission doit être respectée.

Toute omission ou erreur en regard aux conditions décrites aux paragraphes ci-dessous n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que le prestataire de services la corrige à la satisfaction de la Régie dans le délai accordé par celle-ci.

4. Le curriculum vitae signé et daté pour chaque ressource présentée;
5. Le prestataire de services doit joindre à sa soumission les annexes « Attestation relative à la probité du soumissionnaire », « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Régie relativement à l'appel d'offres », « Absence d'établissement au Québec » et « Autorisation de signature ».
6. Le prestataire de services doit, si applicable, joindre à sa soumission une attestation d'inscription délivrée par l'Office québécois de la langue française depuis moins de trente (30) mois pour les entreprises inscrites à l'Office avant le 1^{er} octobre 2002 ou depuis moins de dix-huit (18) mois pour les entreprises inscrites à l'Office après le 1^{er} octobre 2002.
7. La soumission ne doit pas comporter un prix anormalement bas dont le rejet est autorisé par le dirigeant d'organisme.

4.12 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS

- 4.12.1 Un comité de sélection procède à l'évaluation de toutes les soumissions conformes et ce, à partir des critères définis dans le chapitre 3 et de la grille d'évaluation prévue à cette fin (voir la grille dans le chapitre précédent).

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

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

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

- 4.12.4 Chaque critère retenu à la grille d'évaluation est évalué sur une échelle de 0 à 100 points et est pondéré en fonction de son importance relative pour la réalisation du contrat. La somme des poids des critères est égale à 100 %.

Un prestataire de services qui, dans sa soumission, omet de fournir l'information sur un critère donné, obtient 0 point pour ce critère. D'autre part, le « niveau de performance acceptable » pour un critère, lequel correspond aux attentes minimales pour le critère, équivaut à 70 points.

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

- 4.12.5 Le comité de sélection considérera les offres de prix des prestataires de services dont la soumission est acceptable et dont la note finale pour la qualité aura atteint un minimum de 70 points.

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

4.13 DÉTERMINATION DU PRIX AJUSTÉ

- 4.13.1 La Régie détermine la valeur en pourcentage du paramètre K dans la grille d'évaluation jointe aux présents documents d'appel d'offres. Ce paramètre représente ce que la Régie est prête à payer de plus pour passer d'une soumission de 70 points à une soumission de 100 points, et ce, sur l'ensemble des critères.
- 4.13.2 Le comité de sélection effectue le calcul du coefficient d'ajustement pour la qualité selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation, à partir du paramètre K et de la note finale obtenue par chaque prestataire de services pour la qualité.
- 4.13.3 Le comité prend ensuite connaissance des prix présentés dans les soumissions acceptables.
- Si, à la suite d'une évaluation de la qualité, un seul prestataire de services a présenté une soumission acceptable, le comité de sélection ne prend pas connaissance du prix et laisse au dirigeant de la Régie le soin de déterminer s'il y a lieu de poursuivre ou non le processus d'adjudication.
- 4.13.4 Le comité effectue le calcul du prix ajusté selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation.

Le prix ajusté correspond à la division du prix soumis par le coefficient d'ajustement de la qualité.

4.14 DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

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

4.15 CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

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

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

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

Toutefois, ces corrections ne peuvent avoir pour effet de modifier un prix unitaire, taux ou prix forfaitaire soumis au bordereau de prix.

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

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

4.16 RÉSERVE

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

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

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

- la confirmation de l'acceptation ou non de sa soumission;
- sa note pour la qualité;
- son prix ajusté;
- son rang en fonction des prix ajustés;
- les résultats obtenus par l'adjudicataire :
 - son nom;
 - sa note pour la qualité;
 - son prix soumis;
 - le prix ajusté qui en découle.

4.17 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS

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

- le nom du prestataire de services retenu;
- la nature des services qui font l'objet du contrat;
- la date de conclusion du contrat;
- le montant du contrat ou lorsqu'un tarif est applicable, le montant estimé du contrat en fonction de la méthode de paiement retenue, soit à forfait, à pourcentage ou à taux (horaire ou journalier).

ANNEXE 1 – OFFRE DE PRIX

SOUS PLI SÉPARÉ**ANNEXE 1 – OFFRE DE PRIX**

Titre du projet : Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

Numéro du projet : QC-RAMQ-20185037

EN MON NOM PERSONNEL OU AU NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES QUE JE REPRÉSENTE :	
1. JE DÉCLARE :	
A) AVOIR REÇU ET PRIS CONNAISSANCE DE TOUS LES DOCUMENTS AFFÉRENTS AU PROJET EN TITRE, LESQUELS FONT PARTIE INTÉGRANTE DU CONTRAT À ÊTRE ADJUGÉ;	
B) AVOIR PRIS LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES SUR LA NATURE DES SERVICES À FOURNIR ET LES EXIGENCES DU PROJET;	
C) ÊTRE AUTORISÉ À SIGNER CE DOCUMENT.	
2. JE M'ENGAGE EN CONSÉQUENCE :	
A) À EFFECTUER LES SERVICES DÉCRITS DANS LES DOCUMENTS REÇUS AINSI QUE TOUTES AUTRES ACTIVITÉS ET BIENS LIVRABLES QUI POURRAIT ÊTRE REQUIS SUIVANT L'ESPRIT DE CES DOCUMENTS;	
B) À RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS ET SPÉCIFICATIONS APPARAISSANT AUXDITS DOCUMENTS;	
C) À RESPECTER LA SOUMISSION PRÉSENTÉE EN RÉPONSE À CET APPEL D'OFFRES;	
D) À EXÉCUTER LE PROJET CONFORMÉMENT AU BORDEREAU DE PRIX CI-JOINT.	
LE MONTANT* DE MA SOUMISSION EST DE :	
_____ (En chiffres)	
CE MONTANT* EST EN FONCTION DES QUANTITÉS PRÉALABLEMENT ESTIMÉES PAR LA RÉGIE ET NE SERT QU'AU CALCUL DU PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS. L'ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES PORTE SUR LES TAUX JOURNALIERS* SOUMIS DANS LE BORDEREAU DE PRIX.	
3. JE CERTIFIE QUE LES TAUX JOURNALIERS* SOUMIS SONT VALIDES POUR UNE PÉRIODE DE SOIXANTE (60) JOURS À PARTIR DE L'HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.	
4. JE CONVIENS QUE LES TAUX JOURNALIERS* SOUMIS INCLUS LE COÛT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DE L'ÉQUIPEMENT, SI REQUIS, NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE MÊME QUE LES FRAIS GÉNÉRAUX, LES FRAIS D'ADMINISTRATION, LES AVANTAGES SOCIAUX, LES PROFITS ET LES AUTRES FRAIS INDIRECTS INHÉRENTS AU CONTRAT ET, LORSQU'ILS S'APPLIQUENT, LES FRAIS ET LES DROITS DE DOUANES, LES PERMIS, LES LICENCES ET LES ASSURANCES.	
NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES :	LA RÉGIE EST ASSUJETTIE À LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) ET À LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS) OU, LE CAS ÉCHÉANT, À LA TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TVH) LORSQUE CELLES-CI SONT APPLICABLES
NUMÉRO D'ENTREPRISE DU QUÉBEC (NEQ) :	
ADRESSE :	
COURRIEL :	
TÉLÉPHONE :	
TÉLÉCOPIEUR :	
NOM DU SIGNATAIRE (LETTRES MOULÉES) :	
_____ SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ	_____ DATE

* Montant excluant les taxes de vente applicables

ANNEXE 2 – BORDEREAU DE PRIX

SOUS PLI SÉPARÉ**ANNEXE 2 – BORDEREAU DE PRIX**

Titre du projet : Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

Numéro du projet : QC-RAMQ-20185037

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

La Régie estime un besoin total d'environ 4 383 jours-personne pour ce contrat incluant les travaux en dehors des heures normales.

travaux en dehors des heures normales.

Profils et niveau d'expertise	Nb de jours estimé ¹		Taux journalier soumis ²		Sous-total
A- Ressources stratégiques					
Analyste fonctionnel de niveau sénior	230	x	\$	=	\$ (A1)
Programmeur de niveau senior	460		\$	=	\$ (A2)
Sous-total A (A1+A2)				=	\$
B-Ressources supplémentaires					
Analyste fonctionnel de niveau intermédiaire	1045	X	\$	=	\$ (B1)
Analyste fonctionnel de niveau sénior	475				
Analyste organique de niveau sénior	355	X	\$	=	\$ (B2)
Programmeur de niveau intermédiaire	528	X	\$	=	\$ (B3)
Programmeur de niveau senior	1102				
Coordonnateur/libraire de niveau sénior	188		\$	=	\$ (B4)
Sous-total B (B1+B2+B3+B4)				=	\$
C Frais de déplacement					
Frais de déplacement				=	0 \$
Sous-total C				=	
Grand total* (sous-totaux A+B+C)				=	

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

Montant excluant les taxes de vente applicables

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

- (1) **Le nombre de jours estimé dans le tableau ci-dessus est indiqué afin de calculer le prix ajusté le plus bas et ne représentent nullement un engagement de la part de la Régie.**
- (2) **Les taux journaliers soumis sont fixes pour toute la durée du contrat (36 mois). À noter que l'engagement du prestataire de services porte sur les taux journaliers soumis.**

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

NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES : _____
En lettres moulées

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT DU PRESTATAIRE DE SERVICES :

DATE : _____

ANNEXE 3 – AUTORISATION DE SIGNATURE

DOCUMENT CONFIDENTIEL

ANNEXE 3 – AUTORISATION DE SIGNATURE

Titre du projet : Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

Numéro du projet : QC-RAMQ-20185037

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

adoptée légalement à une assemblée tenue à _____ le _____.

RÉSOLUTION

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

CERTIFICAT

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

(Signature) (Nom en lettres moulées)

Daté à _____, ce _____ 20____.

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

DOCUMENT CONFIDENTIEL

DEUXIÈME PARTIE : L'ADJUDICATION

DOCUMENT CONFIDENTIEL

5. CONDITIONS GÉNÉRALES

5. CONDITIONS GÉNÉRALES

5.1 CONFIDENTIALITÉ

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

5.2 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

La présente clause est complémentaire à celle du « Cahier des clauses administratives générales (CCAG) ».

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

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

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

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

- b) ne pas permettre à quiconque n'est pas affecté à la réalisation du présent contrat, de prendre connaissance d'un renseignement visé par l'article 5.2.1 ou d'un document, quel qu'en soit le support, contenant un tel renseignement et, à cette fin, il s'engage à prendre les mesures de protections administratives, techniques et physiques propres à assurer la confidentialité des renseignements;
- c) ne pas communiquer à quiconque autrement que de la manière autorisée par la Régie, les renseignements visés à l'article 5.2.1, ni transmettre de tels renseignements à une personne, entreprise ou administration publique étrangère;
- d) ne pas recueillir, faire usage ou permettre qu'il soit recueilli ou fait usage d'un document, quel qu'en soit le support, contenant tout renseignement visé par l'article 5.2.1 ou d'un tel renseignement apparaissant sur un tel document, à une fin autre que celle requise par le présent contrat;
- e) faire signer, au préalable, à toute personne affectée par le prestataire de services à la manipulation ou au traitement de tout renseignement visé par l'article 5.2.1, le formulaire « Engagement de confidentialité » dont la teneur est conforme à celle apparaissant au document « **Annexes dynamiques** » et aviser toute personne à qui la Régie attribuera un identifiant qu'elle devra signer le formulaire « Déclaration de respect visant la sécurité de l'information à l'intention d'un prestataire de services » qui lui sera remis au moment de son entrée en fonction;
- f) produire, mettre à jour et transmettre à la Régie une copie de tous les engagements de confidentialité signés par les personnes visées au paragraphe e);
- g) fournir, à la demande de la Régie, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et l'autoriser à visiter les lieux où le prestataire de services détient les renseignements visés par l'article 5.2.1 afin de s'assurer du respect de la présente disposition;
- h) prendre, à toutes les étapes de la réalisation d'une obligation qui lui incombe en vertu du présent contrat, les mesures de sécurité nécessaires (physiques et électroniques) pour assurer la confidentialité de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 apparaissant sur tout document, quel qu'en soit le support;
- i) ne transmettre d'aucune manière les renseignements visés par l'article 5.2.1, ni transporter par quelque moyen et sur quelque support que ce soit, aucun document contenant de tels renseignements à l'extérieur des locaux de la Régie, sauf lorsque la Régie lui permet;
- j) ne conserver, à la fin de la réalisation du présent contrat, aucun document, quel qu'en soit le support, contenant un renseignement visé par l'article 5.2.1 ou un tel renseignement apparaissant sur un tel document. Le prestataire de services s'engage à les retourner à la Régie ou à procéder à leur destruction selon la procédure prévue à la Directive du Conseil du trésor concernant le traitement et la destruction de tout renseignement, registre, donnée, logiciel, système d'exploitation ou autre bien protégé par un droit d'auteur, emmagasiné sur un équipement micro-informatique ou un support informatique amovible (CT 199891, 27 mai 2003) et à la fiche d'information sur la destruction des renseignements personnels disponible au document intitulé « **Annexes dynamiques** »;

- k) aviser immédiatement la Régie de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement pouvant risquer de porter atteinte au caractère confidentiel de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 dès qu'il en aura eu connaissance;
 - l) collaborer à toute enquête ou vérification concernant le respect de la confidentialité des renseignements visés par l'article 5.2.1;
 - m) respecter les directives internes d'administration de la Régie concernant l'accessibilité aux locaux occupés par une unité administrative relevant de son autorité.
- 5.2.3 Le prestataire de services s'engage à indemniser, à protéger et à prendre fait et cause pour la Régie contre tout recours, toute réclamation, toute demande ou toute poursuite introduite par une personne pour quelque cause ou motif relatif à la protection de tout renseignement visé par 5.2.1 relativement au présent contrat et, sans restreindre la généralité de ce qui précède, contre tout recours, toute réclamation, toute demande ou toute poursuite en raison de l'utilisation par le prestataire de services de tout renseignement à d'autres fins que celles prévues au mandat qui lui est confié en vertu du présent contrat.
- 5.2.4 Dans le cas où la réalisation du présent contrat est en partie confiée à un tiers, le prestataire de services s'engage à exiger de ce tiers qu'il respecte les obligations prévues au présent article concernant les mesures de confidentialité, de sécurité et de responsabilité au regard de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 et à soumettre à l'approbation écrite de la Régie, la liste des renseignements qui lui seront communiqués.
- 5.2.5 En tout temps pendant la durée du contrat et à toute étape de son exécution, la Régie peut, sans préavis, faire une vérification du traitement de tout renseignement visé par l'article 5.2.1 et utilisé et recueilli par le prestataire de services dans le cadre de la réalisation du présent contrat.
- 5.2.6 Les dispositions de la Loi sur l'accès qui s'appliquent aux renseignements visés par l'article 5.2.1 qui seront portés à la connaissance du prestataire de services ou qui lui seront communiqués ou qu'il aura recueillis dans le cadre de la réalisation du présent contrat comprennent notamment les articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164 de cette loi et à cet égard, le Prestataire de services s'engage à informer son personnel de ces dispositions.
- 5.2.7 Dans l'éventualité où le sous-contractant est en défaut de respecter ses obligations relatives à la protection des renseignements personnels, la Régie se réserve le droit d'exiger la résiliation du présent contrat.
- 5.2.8 La fin du contrat ou sa résiliation ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-contractant de ses obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements visés par l'article 5.2.1.
- 5.2.9 Lorsque l'exécution du contrat est terminée ou le contrat résilié, le prestataire de services ne conserve aucun renseignement visé par l'article 5.2.1 et remet aux autorités de la Régie tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement. Il doit également s'assurer que tout sous-contractant ne conserve pas un tel renseignement et que ce dernier lui remette tout document, sous quelque forme que ce soit, comportant un tel renseignement.

- 5.2.10 Lorsque, par inadvertance ou autrement, le prestataire de services ou le sous-contractant consulte, utilise, reçoit communication ou a accès à un renseignement visé par l'article 5.2.1 qui n'est pas requis aux fins de l'exécution du contrat ou qui concerne une personne autre que la Régie, il doit assurer la confidentialité de ce renseignement et ne pas l'utiliser à ses propres fins, ni à quelque forme que ce soit, contenant un tel renseignement et en aviser immédiatement la Régie.
- 5.2.11 Le prestataire de services s'engage à ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support. À cet égard, il doit transmettre le formulaire « Attestation relative à la destruction des renseignements personnels et confidentiels » disponible au document intitulé « **Annexes dynamiques** » dûment complété et signé lorsque la destruction des renseignements a été effectuée.

5.3 INSPECTION

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

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

5.4 REGISTRE

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

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

5.5 SÉCURITÉ PHYSIQUE DES ACTIFS INFORMATIONNELS

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

5.6 CONFLITS D'INTÉRÊTS

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

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

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

5.7 LOIS ET RÈGLEMENTS

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

5.8 PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES

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

6. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

6. CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

6.1 MANDATAIRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

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

6.2 REGISTRE DES RÉSULTATS

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

6.3 RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-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 l'organisme public contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

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

6.4 RÉSILIATION AVEC MOTIF

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

- 1) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- 2) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- 3) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- 4) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une

administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

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

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

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

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

6.5 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO

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

6.6 MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

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

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

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

- Le numéro du contrat;
- La période couverte;
- Le profil et le niveau d'expertise;
- Le nom des ressources pour lesquelles du temps est facturé ainsi que la raison;
- Le nombre de jours effectués par ressource ainsi que le taux journalier pour chacune;
- Le montant total des honoraires facturés;
- Les numéros de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ) du Prestataire de services.

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

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

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

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

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

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

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

6.7 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

Propriété matérielle

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

Droits d'auteur

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

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

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

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

Garanties

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

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

Effet de la résiliation du contrat

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

6.7.1 DÉFINITION

Aux fins de cette section, on entend par :

- a) « **travaux du prestataire de services** » : tous les travaux à être réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris les accessoires tels les rapports, études, manuels ou autre documentation, quel qu'en soit le support, qui accompagneront ces travaux; ces travaux du prestataire de services sont notamment décrits au document d'appel d'offres et, le cas échéant, à la soumission du prestataire de services, lesquels font partie intégrante du présent contrat;
- b) « **matériel antérieur du prestataire de services** » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de publication de l'appel d'offre qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » et pour lesquels il est titulaire du droit d'auteur;
- c) « **matériel préexistant** » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de publication de l'appel d'offres qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » ou au « matériel antérieur du prestataire de services » et pour lesquels le prestataire de services a obtenu une licence conformément à l'article 6.7.4 b);
- d) « **biens livrables** » : biens constitués des travaux visés au paragraphe a) et, le cas échéant, du matériel visé aux paragraphes b) ou c).

6.7.2 CODES SOURCES

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

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

6.7.3 CESSIION DES DROITS D'AUTEUR À LA RÉGIE (TRAVAUX DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7.5 CONSIDÉRATION

Toute considération pour la cession ainsi que les licences de droits d'auteur consenties en vertu des articles 6.7.3 et 6.7.4 est incluse à même le prix soumis par le prestataire de services.

6.7.6 GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

- a) Le prestataire de services garantit à la Régie qu'il a respecté la Loi sur le droit d'auteur et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, de consentir la cession et les licences de droits d'auteur prévues aux articles 6.7.3 et 6.7.4 et se porte garant envers la Régie contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

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

- b) Le prestataire de services s'engage :

- i) à fournir à la Régie, au plus tard au moment de la demande de paiement final, la liste du « matériel antérieur du prestataire de services » et du « matériel préexistant », ainsi que les licences de droits d'auteur afférentes à ce « matériel préexistant »;
- ii) à ce que les « biens livrables » soient fonctionnels, utilisables et exploitables sur l'équipement informatique et sous les systèmes d'exploitation utilisés par la Régie;

- c) Le prestataire de services s'engage à ce que la correction des erreurs de programmation ou de fonctionnement des « travaux du prestataire de services » et du « matériel antérieur du prestataire de services » soit apportée, au besoin et sans frais, sur demande écrite de la Régie au prestataire de services, pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours après la livraison des « biens livrables » et ce, dans un délai raisonnable.

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

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

Effet de la résiliation du contrat

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

6.8 REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

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

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

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

6.9 DÉLAIS ET RETARD

A) FORCE MAJEURE

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

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

B) CONFLITS DE TRAVAIL

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

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

6.10 RECOURS DE LA RÉGIE

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

6.11 RENONCIATION

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

6.12 SOLLICITATION DE PERSONNEL

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

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

CHAPITRE 7 – ÉVALUATION DE RENDEMENT

DOCUMENT CONFIDENTIEL

7. ÉVALUATION DE RENDEMENT

7.1 OBLIGATION DE L'ÉVALUATION DE RENDEMENT

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

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

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

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

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

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

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

7.2 OBJECTIFS POURSUIVIS PAR L'ÉVALUATION DE RENDEMENT DU CONTRACTANT

Les objectifs poursuivis par l'évaluation de rendement sont :

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

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

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

7.3 PRINCIPES DIRECTEURS

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

7.3.1 ÉVALUATION FONDÉE SUR LES RÉSULTATS ATTENDUS

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

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

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

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

- Le prestataire de services se verra accorder une note sur 5 points pour chacun des facteurs d'évaluation, selon l'échelle de cotation présentée ci-dessous.
- Le poids de la pondération pour chaque facteur d'évaluation est déterminé par la Régie et la somme du poids de la pondération totale pour tous les facteurs égale 20.

- Chaque note obtenue pour le prestataire de services pour chaque facteur d'évaluation est multipliée par le poids de la pondération déterminée par la Régie et la somme de ces notes sera convertie en pourcentage ce qui déterminera la note globale.
- Une note de 0 ou de 3 à 5 pour un facteur sera attribuée, par la Régie, pour chacun des facteurs évalués. La note de 3 correspond à une évaluation « satisfaisante » par rapport aux résultats attendus et aux exigences prévues dans l'appel d'offres ou le contrat.
- Une note de 60 % correspond à un niveau satisfaisant.
- L'évaluation finale est effectuée conformément aux facteurs d'évaluation et exigences et tient compte de l'ensemble du contrat et des communications effectuées en cours de réalisation.
- La grille d'évaluation de rendement fait partie des documents d'appel d'offres.

7.4 ÉCHELLE DE COTATIONS

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

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

Dans le cadre du présent appel d'offres, les facteurs d'évaluation de rendement indiqués dans le tableau ci-dessous seront évalués en fonction des informations indiquées à l'appel d'offres, notamment au niveau de l'annexe 5 « Fiches d'évaluation de rendement » et selon le contenu de la grille d'évaluation présentée à l'annexe 6 « Grille d'évaluation de rendement ».

Facteurs d'évaluation	Pondération
Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées	8
La conformité des livrables et l'atteinte des résultats	6
Le respect du processus de remplacement de ressources	6
Poids de la pondération totale	20

CONTRAT À SIGNER

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

TRAVAUX D'ENTRETIEN, D'ÉVOLUTION ET DE DÉVELOPPEMENT DES SYSTÈMES
CORPORATIFS, DE RÈGLEMENTS ET DE RÉMUNÉRATION À L'ACTE

ENTRE

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

ET

1. DÉSIGNATION DES PARTIES

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

ci-après appelée la Régie,

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

ci-après appelée le Prestataire de services,

Ou si une société

ET : (Nom du prestataire de services), société composée de (noms et adresses de tous les associés) dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est (numéro), faisant tous affaire ensemble au (adresse complète), dûment immatriculée à (lieu) le (date) et représentée aux présentes par (nom du représentant) dûment autorisé(e) par ses associés ainsi qu'il (elle) le déclare.

2. INTERPRÉTATION

2.1 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement le « Cahier des clauses administratives générales (CCAG) », le « Cahier de consultation des entreprises (CCDE) » soit l'appel d'offres **QC-RAMQ-20185037 – Travaux d'entretien et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte**, la description des besoins, les instructions aux Prestataires de services, les conditions générales, les conditions générales complémentaires le contrat à signer, les annexes et, le cas échéant, la description des options, et les addendas.
- 3) la soumission présentée par le Prestataire de services adjudicataire.

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

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

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

2.2 LOIS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

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

3. REPRÉSENTANT DES PARTIES

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

La Régie, aux fins de la réalisation des travaux visés par ce contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur Philippe Cayer, directeur du développement de solutions d'affaires, pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, la Régie en avisera le Prestataire de services dans les meilleurs délais.

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

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

4. OBJET DU CONTRAT

La Régie retient les services du Prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant : **Travaux d'entretien et de développement des systèmes corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte**

De façon globale, le mandat du Prestataire de services consiste à effectuer des travaux d'entretien et de développement de systèmes corporatifs tel que plus amplement décrit au chapitre 2 du document d'appel d'offres.

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

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

5. LOCALISATION

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

6. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est consenti pour une période maximale de 36 mois débutant le 22 juillet 2019 et se terminant le 21 juillet 2022.

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

- La date d'échéance du contrat : 21 juillet 2022;

- L'atteinte du montant maximum du contrat, excluant les taxes de vente applicables : (indiquer le montant, en chiffres, sans les taxes).

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

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

7. OBLIGATIONS DES PARTIES

7.1 OBLIGATIONS DE LA RÉGIE

a) Rémunération

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

b) Frais de déplacement et de séjour

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

c) Matériel et documents

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

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

d) Stationnement

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

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

7.2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

a) Prestation

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

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

b) Délai d'exécution

Le Prestataire de services s'engage à débiter l'exécution du présent contrat dès le 22 juillet 2019 et à exécuter les prestations prévues au présent contrat dans les délais prévus dans les documents contractuels.

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

c) Matériel

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

d) Personnel

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

- Le nom du mandataire, s'il y a lieu
- Indiquer le nom de chaque ressource avec le profil et le niveau d'expertise.

N.B. : Le Prestataire de services doit informer chaque ressource assignée à la réalisation des travaux découlant du présent contrat, incluant ses sous-contractants, qu'elle doit préciser dans sa signature électronique (courriel) la mention : « Ressource externe » au bas de tout message courriel fait pour et au nom de la Régie.

Le Prestataire de services ne peut remplacer les ressources attitrées à la réalisation du contrat à moins d'obtenir l'autorisation préalable et écrite de la Régie. Tout remplacement de ressources doit s'effectuer selon les modalités décrites au document d'appel d'offres.

e) Santé et sécurité

Le Prestataire de services est responsable de la santé et de la sécurité de ses ressources ainsi que de ses sous-traitants. Il doit se conformer à la Loi et aux règlements sur la santé et la sécurité du travail ainsi qu'aux directives propres à la Régie. Le cas échéant, le Prestataire de services

est responsable de les informer des risques auxquels ils pourraient être exposés et de s'assurer qu'ils aient la formation requise pour l'accomplissement du travail prévu au contrat.

8. PRIX

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

Profils d'expertise	Taux journaliers
Analyste fonctionnel de niveau intermédiaire (supplémentaire)	
Analyste fonctionnel de niveau sénior (stratégique)	
Analyste fonctionnel de niveau sénior (supplémentaire)	
Analyste organique de niveau sénior (supplémentaire)	
Programmeur de niveau intermédiaire (supplémentaire)	
Programmeur de niveau sénior (stratégique)	
Programmeur de niveau sénior (supplémentaire)	
Coordonnateur/libraire de niveau sénior (supplémentaire)	

9. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

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

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

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

- Le numéro du contrat;

- La période couverte;
- Le profil et le niveau d'expertise;
- Le nom des ressources pour lesquelles du temps est facturé ainsi que la raison;
- Le nombre de jours effectués par ressource ainsi que le taux journalier pour chacune;
- Le montant total des honoraires facturés;
- Les numéros de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ) du Prestataire de services.

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

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

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

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

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

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

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

10. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

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

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

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

11 PÉNALITÉS

IMPORTANT - FORCE MAJEURE (applicable aux clauses 2.12.1 et 2.12.3 seulement)

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

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

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

ENTRÉE EN FONCTION DES RESSOURCES

Les trois (3) ressources stratégiques présentées dans la soumission du prestataire de services devront obligatoirement être celles qui entreranno, dès le 22 juillet 2019 sous peine de subir une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) pour chaque ressource qui n'entrera pas en fonction dans le cadre du contrat.

De plus, dans le cas où une ressource stratégique entre à une date ultérieure à celle indiquée au document d'appel d'offres, la Régie appliquera une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) par ressource. À ce montant s'ajoutera une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, jusqu'à l'entrée en fonction de chaque ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$)..

Dans le cas où trois (3) ressources stratégiques présentées dans la soumission du prestataire de services n'entrent pas en fonction dans le cadre du contrat, la clause « Résiliation » des documents d'appel d'offres s'appliquera.

REPLACEMENT DES RESSOURCES STRATÉGIQUES

Les ressources stratégiques identifiées dans la soumission du prestataire de services doivent demeurer en fonction pour une période fixe de trente-six (36) tel qu'indiqué à l'article « Modalités de mise en œuvre et de réalisation ». À cet égard, si le prestataire de services désire remplacer une ressource stratégique à l'intérieur de cette période fixe de réalisation des travaux, pour des raisons non considérées comme étant de force majeure, la Régie appliquera une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) pour chaque ressource stratégique remplacée .

Lors d'une demande de remplacement d'une ressource stratégique initiée par le prestataire de services, ce dernier est dans l'obligation de proposer une ressource dont le profil d'expertise répond à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres ET qui est équivalente ou supérieure à celle proposée dans sa soumission. Il

devra la rendre disponible le jour ouvrable suivant le départ de la ressource stratégique. À défaut pour le prestataire de services de proposer et de rendre disponible une nouvelle ressource le jour ouvrable suivant le départ de la ressource stratégique, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) supplémentaire, par jour ouvrable, par ressource, est applicable à compter de la date prévue jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$)..

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

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

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

Le prestataire de services a l'obligation de répondre à toutes demandes de la Régie allant jusqu'à un maximum de sept (7) ressources supplémentaires, en plus des trois (3) ressources stratégiques.

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

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

Dans le cas où le prestataire de services ne peut rendre disponible la ressource supplémentaire à la date d'entrée en fonction prévue à la demande d'intervention, la Régie appliquera une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) par ressource.

Dans le cas où la ressource supplémentaire entre en fonction **à une date ultérieure à celle indiquée dans la demande d'intervention**, la Régie appliquera une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) par ressource. De plus, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera aussi applicable jusqu'à la date d'entrée en fonction de chaque ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$).

Lors d'une demande d'intervention, une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) sera applicable dans le cas où à 3 reprises le prestataire de services ne propose aucune ressource et /ou reçoit un refus de la Régie parce que la ou les ressources proposées ne répondent pas à l'ensemble des attentes minimales ou aux exigences mentionnées aux documents d'appel d'offres.

REMPLACEMENT DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

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

À défaut pour le prestataire de services de proposer et de rendre disponible une nouvelle ressource à la date prévue, une pénalité de mille dollars (1 000 \$) par jour ouvrable, par ressource, est applicable à compter de la date prévue jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource jusqu'à concurrence d'un montant maximal de dix mille dollars (10 000 \$).

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

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

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

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

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

FACTURATION

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

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

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

STATIONNEMENT

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

12. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

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

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

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

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

13. MODIFICATION DU CONTRAT

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

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

14. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

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

15. COMMUNICATIONS ET AVIS

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

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

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

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

16. CLAUSE FINALE

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

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

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

À _____, le ____^e jour du mois de _____ deux mille dix-neuf (2019).

INDIQUER LE NOM EN MAJUSCULES

Signature du témoin

Indiquer le nom du signataire autorisé

Nom du témoin en lettres moulées

À Québec, le ____^e jour du mois de _____ deux mille dix-neuf (2019).

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU
QUÉBEC

Signature du témoin

Marco Thibault

Nom du témoin en lettres moulées

ANNEXE 4 – FORMULAIRES

4.1 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - PRESTATAIRE DE SERVICES

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

4.1 FORMULAIRE DE REMPLACEMENT DE RESSOURCES - PRESTATAIRE DE SERVICES

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

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

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

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

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

ANNEXE 5 – FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

DOCUMENT CONFIDENTIEL

ANNEXE 5 – FICHES D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

Facteur d'évaluation #1 :

Règlement des situations problématiques et les lacunes observées

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :

- ✓ Proposer une solution permanente, viable et adéquate (au besoin, un plan d'actions peut être demandé par la Régie), notamment dans les situations suivantes :
 - Facturation;
 - Qualité des services rendus;
 - Accessibilité du mandataire;
 - Communication;
 - Respect des engagements contractuels;
 - Disponibilité des ressources;
- ✓ Assurer la mise en place de la solution;
- ✓ Assurer un suivi quant à la mise en place de la solution.

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres :

- ✓ Clause 2.6 « Structure de réalisation »
- ✓ Clause 2.7 « Activités et biens livrables »
- ✓ Clause 2.12.8 « Règlement des situations problématiques et des lacunes observées »

Note accordée pour ce facteur d'évaluation :

/8

Commentaires et documentation

L'unité requérante doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

Facteur d'évaluation #2 :*Conformité des livrables et l'atteinte des résultats***Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :**

- ✓ Le respect du contenu des livrables à produire;
- ✓ La qualité des livrables produits (contenu, orthographe, syntaxe, etc.);
- ✓ Le respect des processus, des normes et de la méthodologie de développement en vigueur.

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres :

- ✓ Clause 2.7 « Activités et biens livrables »
- ✓ Clause 2.12.6 « Reprise des travaux »
- ✓ Clause 2.12.7 « Assurance qualité »

Note accordée pour ce facteur d'évaluation :**/6****Commentaires et documentation**

L'unité requérante doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

Facteur d'évaluation #3 :*Respect du processus de remplacement des ressources***Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :**

- ✓ Respect du processus de remplacement des ressources tel que détaillé dans l'appel d'offres
- ✓ Délais de remplacement des ressources
- ✓ Respect des profils dans la soumission des ressources de remplacement

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres :

- ✓ Clause 2.10 « Remplacement de ressources du prestataire de services »

Note accordée pour ce facteur d'évaluation :**/6****Commentaires et documentation**

L'unité requérante doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

DOCUMENT CONFIDENTIEL

ANNEXE 6 – GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

DOCUMENT CONFIDENTIEL

ANNEXE – 6 - GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

Informations générales			
Entreprise		Numéro du fournisseur	
Titre du contrat		Numéro du contrat	
Gestionnaire responsable du contrat		Unité administrative	
Date de début du contrat		Date de fin du contrat	
Montant initial du contrat		Montant final du contrat	

Évaluation de rendement du prestataire de services -			
Facteurs d'évaluation	Notes	Pondération	Notes pondérées
La conformité des livrables et l'atteinte des résultats	/5	6	/
Le règlement des situations problématiques et les lacunes observées	/5	8	/
Le respect du processus de remplacement de ressources	/5	6	
Note globale		$\Sigma 20^*$	/100

Une note de 60 % correspond à un niveau « satisfaisant ».

Nom du gestionnaire (lettres moulées)

Signature du gestionnaire

Date (aa-mm-jj)

RAMQ

QC-RAMQ-20185037

Travaux d'entretien, d'évolution et de développement des systèmes
corporatifs, de règlements et de rémunération à l'acte

GRILLE DÉVALUATION DE RENDEMENT (SUITE)

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