



**APPEL DE PROPOSITIONS – APPROVISIONNEMENT**  
**PARTIE I : INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES**

**PROJET :** ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE  
ÉLECTRONIQUE

**DOSSIER :** SP-701857

**RESPONSABLE :** PASCAL FORTIER

**SOMMAIRE**

Numéro de l'Appel de propositions :	SP-701857
Titre :	Acquisition d'une solution de commerce électronique
Date d'émission :	16 octobre 2025
Classification SEAO :	Contrat d'approvisionnement
Réception des Soumissions :	
- Date limite :	26 novembre 2025
- Heure limite :	10:00:00
Modalité :	Adjudication globale à un seul fournisseur
Mode de sollicitation :	Publique (soumission électronique)
Mode d'adjudication :	Évaluation qualité prix
Durée initiale du Contrat :	5 ans
Nombre d'options de renouvellement :	2 options de renouvellement de 2 ans chacune
Responsable SAQ pour le compte de la SQDC :	Pascal Fortier
- Téléphone :	514-254-6000 # 6232
- Courriel :	pascal.fortier@saq.qc.ca

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION</b>	<b>6</b>
1.1	Définitions	6
1.1.1	Adjudicataire	6
1.1.2	AMP	6
1.1.3	Appel de propositions	6
1.1.4	Bordeau de prix	6
1.1.5	Charte de la langue française	6
1.1.6	Consortium Juridiquement Organisé	6
1.1.7	Contrat	6
1.1.8	Devis	6
1.1.9	Éditeur	7
1.1.10	Formulaire de Soumission	7
1.1.11	Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire	7
1.1.12	LCOP	7
1.1.13	MOF	7
1.1.14	Partenaire autorisé	7
1.1.15	Pays autorisés	7
1.1.16	Pays non-autorisés	7
1.1.17	Personne	7
1.1.18	Renseignement personnel	7
1.1.19	SEAO	8
1.1.20	Sous-contractant	8
1.1.21	Sous-traitant ultérieur	8
1.1.22	Solution	8
1.1.23	Soumission	8
1.1.24	Soumissionnaire	8
1.1.25	SQDC	8
1.1.26	Traitement ou Traiter (ou toute variation de ces termes)	8
1.2	Documents formant l'Appel de propositions et primauté	8
1.3	Dates et délais	9
1.3.1	De rigueur	9
1.3.2	Calcul	9
1.4	Références financières	9
<b>2.</b>	<b>OBJET ET RÉGIE DE L'APPEL DE PROPOSITIONS</b>	<b>10</b>
2.1	Présentation de la SQDC	10
2.2	Contexte du besoin et objet de l'Appel de propositions	10
2.3	Questions et clarifications	11
2.4	Addenda et avis	11
2.5	Plainte	12
<b>3.</b>	<b>ADMISSIBILITÉ</b>	<b>13</b>
3.1	Conditions d'admissibilité	13
3.1.1	Documents d'Appel de propositions	13

3.1.2	Déclaration d'intégrité	13
3.1.3	Attestation de Revenu Québec	13
3.1.4	Entreprises non admissibles aux contrats publics	13
3.1.5	Consortium	14
3.1.6	Qualifications et autorisations	14
3.1.7	Autres documents et conditions	14
3.1.8	Rendement insatisfaisant et autres cas de rejet	14
<b>4.</b>	<b>PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION</b>	<b>15</b>
4.1	Règles de présentation de la Soumission	15
4.2	Transmission par voie électronique	16
<b>5.</b>	<b>AUTRES EXIGENCES</b>	<b>17</b>
5.1	Éditeur ou Partenaire autorisé	17
5.2	Présence d'intégrateurs potentiels dans le marché	17
5.3	Code de conduite des fournisseurs	17
5.4	Politique gouvernementale relative à la langue française	17
5.5	Conditions d'utilisation de la Solution	18
5.6	Sécurité	18
5.6.1	Requis de sécurité	18
5.6.2	Hébergement des données	18
5.6.3	Sous-traitant ultérieurs	18
5.7	Demandes de modifications mineures	18
<b>6.</b>	<b>DÉPÔT ET ÉVALUATION DES SOUMISSIONS</b>	<b>19</b>
6.1	Dépôt des Soumissions	19
6.2	Durée de validité de la Soumission	19
6.3	Évaluation des Soumissions	19
6.4	Processus et critères d'évaluation	20
A.	Encadrement des échanges et négociations précédant la MOF	21
B.	Présentation de la MOF	21
C.	Évaluation des MOF	21
6.5	Vérification des références	22
6.6	Négociations	22
6.7	Soumission dont le prix est anormalement bas	22
<b>7.</b>	<b>ADJUDICATION</b>	<b>23</b>
7.1	Discussions contractuelles finales et Contrat	23
7.2	Modalité d'adjudication	23
7.3	Mode d'adjudication	23
7.4	Avis d'adjudication	23
7.5	Information bancaire	23
<b>8.</b>	<b>DIVERS</b>	<b>24</b>
8.1	Réserve	24
8.2	Défaut	24
8.3	Propriété de la Soumission	24



8.4	Confidentialité	24
8.5	Renseignements personnels	24
8.6	Dépenses et frais	25
8.7	Droit applicable et juridiction	25
<b>ANNEXE 1.1 RÈGLES QUANT AUX CONDITIONS D'UTILISATION</b>		<b>26</b>
<b>ANNEXE 1.2 LISTE DES PAYS AUTORISÉS ET NON-AUTORISÉS</b>		<b>29</b>
<b>ANNEXE 1.3 DÉMONSTRATION - SCÉNARIOS D'UTILISATION</b>		<b>31</b>

# 1. TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION

## 1.1 Définitions

À moins d'indication contraire dans le texte, les mots et expressions commençant par une majuscule qui apparaissent dans l'Appel de propositions, ou dans toute annexe ou documentation subordonnée à ceux-ci, s'interprètent comme suit :

### 1.1.1 Adjudicataire

désigne le Soumissionnaire choisi comme fournisseur de la Solution au terme du processus de l'Appel de propositions.

### 1.1.2 AMP

désigne l'Autorité des marchés publics.

### 1.1.3 Appel de propositions

désigne l'ensemble de la documentation produite par la SQDC aux fins de cet appel de propositions no SP701857 se rapportant à l'acquisition des droits d'accès et d'utilisation de la Solution, y compris ses Partie I (Instructions aux Soumissionnaires), Partie II (Formulaire de Soumission), Partie III (Devis) et Partie IV (Contrat), ainsi que tout addendum s'y rapportant.

### 1.1.4 Bordereau de prix

désigne le formulaire intitulé « Bordereau de prix » contenu à l'Annexe 2.1 de la Partie II (Formulaire de Soumission) et devant être dûment rempli par le Soumissionnaire.

### 1.1.5 Charte de la langue française

désigne la *Charte de la langue française*, L.R.Q.c. C-11.

### 1.1.6 Consortium Juridiquement Organisé

désigne un regroupement de plusieurs fournisseurs qui a une personnalité juridique distincte de ses membres. Pour éviter tout doute, un regroupement de fournisseurs dont les activités sont réalisées par les entreprises elles-mêmes et non par une nouvelle entité juridique distincte ne constitue pas un Consortium Juridiquement Organisé.

### 1.1.7 Contrat

désigne le contrat dont les modalités apparaissent à la Partie IV de l'Appel de propositions et devant être signé par l'Adjudicataire et la SQDC.

### 1.1.8 Devis

désigne la documentation émanant de la SQDC et reproduite à la Partie III (Devis) décrivant notamment les requis de la Solution à être fournie.

**1.1.9 Éditeur**

désigne une société qui assure la conception, le développement et la commercialisation de la Solution ou de produits logiciels faisant partie de la Solution et, selon le cas, l'hébergement et l'exploitation de la Solution et/ou l'hébergement des données du client.

**1.1.10 Formulaire de Soumission**

désigne le formulaire, y compris ses annexes, contenu à la Partie II (Formulaire de Soumission) de l'Appel de propositions et devant être dûment rempli et signé par le Soumissionnaire pour présenter sa Soumission.

**1.1.11 Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire**

désigne le formulaire intitulé « Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire » contenu à l'Annexe 2.2 de la Partie II (Formulaire de Soumission) et devant être dûment rempli par le Soumissionnaire.

**1.1.12 LCOP**

désigne la *Loi sur les contrats des organismes publics*, L.R.Q. c. C-65.1.

**1.1.13 MOF**

désigne la « meilleure offre finale ».

**1.1.14 Partenaire autorisé**

désigne un partenaire dûment autorisé par l'Éditeur pour proposer et revendre les droits d'accès et d'utilisation de la Solution.

**1.1.15 Pays autorisés**

désigne les pays autorisés listés comme tels en Annexe 1.2.

**1.1.16 Pays non-autorisés**

désigne les pays non-autorisés listés comme tels en Annexe 1.2.

**1.1.17 Personne**

désigne selon le cas, un particulier, une société de personnes, une société par actions, une compagnie, une coopérative, une association, un syndicat, une fiducie ou toute autre organisation possédant ou non une personnalité juridique propre, ainsi que toute autorité publique de juridiction étrangère, fédérale, provinciale, territoriale ou municipale et comprend, lorsque requis, leurs représentants légaux.

**1.1.18 Renseignement personnel**

désigne tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier au sens des articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1).



**1.1.19 SEAO**

désigne le système électronique d'appel d'offres.

**1.1.20 Sous-contractant**

désigne une Personne à qui l'Adjudicataire sous-traite ou délègue une partie de ses obligations au Contrat et qui n'est pas un membre du personnel, un dirigeant ou un administrateur de l'Adjudicataire.

**1.1.21 Sous-traitant ultérieur**

désigne une Personne qui Traite des données de la SQDC pour le compte de l'Adjudicataire, mais qui n'est pas un membre du personnel, un dirigeant ou un administrateur de l'Adjudicataire. Dans la mesure où de l'Adjudicataire agit à titre de Partenaire autorisé et que ce dernier et l'Éditeur de la Solution sont deux entités distinctes, l'Éditeur de la Solution est un Sous-traitant ultérieur.

**1.1.22 Solution**

désigne l'ensemble des fonctions, outils et services intégrés d'un système de commerce électronique permettant la vente en ligne, conformément aux besoins et exigences décrits au présent Appel de propositions.

**1.1.23 Soumission**

désigne le Formulaire de Soumission et ses annexes dûment remplis par le Soumissionnaire et déposés en réponse à l'Appel de propositions, ainsi que toute précision ou modification apportée à celui-ci conformément à l'Appel de propositions.

**1.1.24 Soumissionnaire**

désigne la Personne qui a déposé sa Soumission, dans le cadre de l'Appel de propositions et qui s'est engagée à satisfaire aux exigences et conditions de l'Appel de proposition si le Contrat lui est adjugé.

**1.1.25 SQDC**

désigne la Société québécoise du cannabis.

**1.1.26 Traitement ou Traiter (ou toute variation de ces termes)**

désigne toute opération réalisée sur des données (incluant des Renseignements personnels), y compris la collecte, utilisation, communication, anonymisation, dépersonnalisation, conservation et la destruction.

**1.2 Documents formant l'Appel de propositions et primauté**

Cet Appel de propositions est formé de quatre parties, incluant leurs annexes respectives, et constitue un seul et même document :

- Partie I – Instructions aux Soumissionnaires;
- Partie II – Formulaire de Soumission;





- Partie III – Devis; et
- Partie IV – Contrat.

Les documents ci-haut formant l'Appel de propositions constituent la totalité et l'intégralité du cadre contractuel liant les parties dans l'éventualité où la SQDC octroie le Contrat. Ils annulent, remplacent ou priment sur, selon le cas, tous les accords, engagements, demandes ou déclarations antérieurs à la date de lancement de l'Appel de propositions, qu'ils soient sous forme écrite ou verbale.

### **1.3 Dates et délais**

#### **1.3.1 De rigueur**

Tous les délais indiqués dans l'Appel de propositions sont de rigueur sauf indication contraire dans le texte. Une prolongation ou une modification à l'Appel de propositions, à moins d'une indication claire à cet effet, ne peut constituer une renonciation à ce qui précède.

#### **1.3.2 Calcul**

Lors du calcul d'un délai et à moins d'indication contraire dans l'Appel de propositions, les règles suivantes s'appliquent :

- 1.3.2.1 lorsque le délai est exprimé en jours, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui qui marque l'échéance ou la date limite du délai l'est;
- 1.3.2.2 les jours non ouvrables sont comptés; cependant, lorsque la date d'échéance ou la date limite est un jour non ouvrable (samedi, dimanche ou un jour férié au sens de la *Loi d'interprétation* (RLRQ, c. I-16)), celle-ci est reportée au premier jour ouvrable suivant; et
- 1.3.2.3 le terme « mois », lorsqu'il est utilisé dans l'Appel de propositions, désigne les mois du calendrier.

### **1.4 Références financières**

Toutes les sommes d'argent prévues dans l'Appel de propositions, y compris tous les montants qui seront facturés, sont en devise canadienne.

## **2. OBJET ET RÉGIE DE L'APPEL DE PROPOSITIONS**

### **2.1 Présentation de la SQDC**

La mission de la SQDC consiste à assurer la vente du cannabis conformément aux lois encadrant le cannabis dans une perspective de protection de la santé, afin d'intégrer les consommateurs au marché licite du cannabis et de les y maintenir, sans favoriser la consommation de cannabis. À cet effet, la SQDC s'engage à proposer des produits de qualité, ainsi qu'à informer et éduquer les consommateurs sur les moyens de minimiser les impacts du cannabis sur leur santé. Sa vision : « Être votre destination de confiance pour le cannabis ». La mission de protection de la santé et de la sécurité de la clientèle de la SQDC vise également à ne pas faire la promotion du cannabis auprès des consommateurs, mais plutôt de favoriser l'éducation et l'information.

En ce qui a trait aux plateformes transactionnelles et aux points de vente, le modèle de vente du cannabis, en tant que produit, ressemble à celui de la plupart des autres catégories de produits de consommation. Il se distingue toutefois par l'encadrement de ses conditions de vente, notamment sur le plan promotionnel, par un encadrement très serré en matière de publicité qui limite fortement les options permettant de communiquer l'offre produit et d'en faire la publicité, et qui prohibe la plupart des modalités promotionnelles ordinairement disponible aux autres types de commerces. En ligne, les clients peuvent s'informer sur le cannabis, ouvrir un compte client, rechercher des produits, vérifier les inventaires disponibles et faire des achats livrés à domicile. En succursale, ils bénéficient de l'accompagnement des conseillers et ont le choix d'acheter du cannabis dans plus de 107 points de vente SQDC à travers la province.

Ainsi, la SQDC doit naviguer sur plusieurs plans : offrir la plupart des modalités d'achat propres à un détaillant traditionnel, mais se conformer à des réglementations très strictes, tout en essayant de rivaliser avec un marché illégal qui est agile, innovant et toujours présent. La SQDC compte plus de 107 succursales à travers le Québec. Depuis la légalisation du cannabis, la SQDC a récupéré près des deux tiers du marché illégal tout en respectant la réglementation provinciale encadrant la vente sur le cannabis. Au cours du dernier exercice 2024-2025, les ventes ont atteint 708,7M \$, dont 32,8M \$ en 500 000 commandes ont été réalisés via la plateforme de commerce en ligne sqdc.ca.

### **2.2 Contexte du besoin et objet de l'Appel de propositions**

Le site internet de la SQDC [www.sqdc.ca](http://www.sqdc.ca) est la vitrine numérique de l'organisation. En plus d'être un canal d'achat, ce site fournit notamment de l'information sur le cannabis, les produits, les succursales, et les services offerts.

La SQDC place plus que jamais ses clients au centre de ses priorités, en leur proposant une expérience basée sur quatre piliers phares : le choix, l'accompagnement, le rapport qualité-prix et la simplicité.

L'expérience de magasinage doit être homogène, simple et agréable, donc sans friction durant tout le parcours non linéaire du client, et ce quel que soit son canal d'interaction avec la SQDC. Cette expérience doit s'accompagner d'un service-conseil de qualité, en libre accès ou avec un conseiller, pour offrir aux clients qui en expriment le besoin des précisions sur les produits de cannabis.

C'est dans cet esprit d'amélioration de l'expérience client que la SQDC souhaite se doter d'une solution de commerce électronique moderne, modulaire, évolutive, capable de soutenir ses ambitions futures tout en répondant pleinement à sa mission de santé publique. Elle devra également offrir un niveau de sécurité répondant aux normes de la SQDC, proposer un hébergement avec un taux élevé de disponibilité et être facile à intégrer.

La SQDC prévoit procéder à un second appel de propositions afin de retenir les services d'un intégrateur pour la Solution retenue aux termes de cet Appel de propositions afin d'intégrer la Solution dans l'environnement de la SQDC. L'Adjudicataire de cet Appel de propositions et l'intégrateur retenu aux termes du second appel de propositions, le cas échéant, devront collaborer afin d'assurer le succès du projet.

Le présent Appel de propositions prévoit un Contrat débutant à la date de prise d'effet spécifiée dans le Contrat, et d'une durée initiale de cinq ans suivant la date d'achat des droits d'accès et d'utilisation de la Solution (avec deux périodes de renouvellement de deux ans chacune). La SQDC déterminera la date d'achat des droits d'accès et d'utilisation de la Solution, étant entendu que cette date ne pourra être postérieure au 1<sup>er</sup> juillet 2026.

### **2.3 Questions et clarifications**

Le Soumissionnaire doit examiner attentivement tous les documents formant l'Appel de propositions. Il est de sa responsabilité de se renseigner sur son objet et ses exigences. Si le Soumissionnaire souhaite poser une question ou demander une clarification sur un aspect quelconque de l'Appel de propositions, il doit transmettre celle-ci par courriel et l'adresser au responsable identifié ci-dessous, en spécifiant le numéro et le titre de l'Appel de propositions. La SQDC se réserve la possibilité de ne pas considérer une question ou demande de clarification si celle-ci lui est transmise moins de cinq jours ouvrables avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des Soumissions.

Le Soumissionnaire qui souhaite poser une question ou demander une clarification doit soumettre ses questions, par écrit, à :

**Pascal Fortier**  
**pascal.fortier@saq.qc.ca et [SoumissionsABS@saq.qc.ca](mailto:SoumissionsABS@saq.qc.ca)**

À MOINS D'AVIS CONTRAIRE, PENDANT L'APPEL DE PROPOSITIONS ET JUSQU'À L'ADJUDICATION, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT COMMUNIQUER UNIQUEMENT AVEC LE RESPONSABLE POUR TOUTE QUESTION RELATIVE À L'APPEL DE PROPOSITIONS.

### **2.4 Addenda et avis**

La SQDC se réserve le droit de publier des avis ou d'apporter des modifications à l'Appel de propositions en publiant un ou des addendas via le système électronique d'appel d'offres SÉAO avant l'heure et la date limites du dépôt des Soumissions et, le cas échéant, de modifier également ces heures et dates limites. Les avis et modifications ainsi publiés sont réputés faire partie intégrante de l'Appel de propositions. L'Appel de propositions ne peut être modifié que par l'émission d'un addendum conformément à cette clause. Le Soumissionnaire doit prendre connaissance des addendas et des avis.



## 2.5 Plainte

Toute Personne désirant soumettre une plainte relativement au présent Appel de propositions peut le faire en suivant le processus prévu à cet effet dans la *Politique en matière de contrats et gestion contractuelle* et la *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes dans le cadre d'un processus contractuel* de la SQDC disponibles sur la page [Faire affaire avec la SQDC](#) du site web sqdc.ca.

### 3. ADMISSIBILITÉ

#### 3.1 Conditions d'admissibilité

Le Soumissionnaire doit respecter toutes les conditions énoncées dans la présente section « Admissibilité », à défaut de quoi sa Soumission sera automatiquement rejetée :

##### 3.1.1 Documents d'Appel de propositions

Seule une Personne ayant obtenu le document d'Appel de propositions via le système électronique d'appel d'offres SÉAO peut déposer une Soumission. Le Soumissionnaire ne peut déposer qu'une seule Soumission.

Les Personnes ayant participé directement ou indirectement à la préparation des documents relatifs à l'Appel de propositions, incluant les études préliminaires et d'avant-projet, individuellement ou par le biais d'une filiale ou d'une société dans laquelle elles détiennent des intérêts, ne sont pas admises à soumissionner ou à être Sous-contractant au présent Appel de propositions, ni à participer à la réalisation du Contrat.

##### 3.1.2 Déclaration d'intégrité

Le Soumissionnaire doit, au moment du dépôt de sa Soumission, faire la déclaration prévue à la clause 6 « Déclaration d'intégrité » de la Partie II (Formulaire de Soumission).

##### 3.1.3 Attestation de Revenu Québec

Conformément au *Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes visés à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1)*, le Soumissionnaire ayant un établissement au Québec doit joindre à sa Soumission le document d'Attestation de Revenu Québec valide (voir Annexe 2.3, Partie II (Formulaire de Soumission)).

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

Cette attestation ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des Soumissions et la période de validité de l'attestation ne doit pas être terminée à la date et l'heure limites fixées pour la réception des Soumissions. Toute attestation ne rencontrant pas ces critères ne sera pas acceptée.

Si le Soumissionnaire n'a pas d'établissement au Québec, il doit, conformément au *Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes visés à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1)* remplir et signer le formulaire « Absence d'établissement au Québec » prévu à l'Annexe 2.3 de la Partie II (Formulaire de Soumission).

##### 3.1.4 Entreprises non admissibles aux contrats publics

Le Soumissionnaire ne doit pas, au moment de déposer sa Soumission, être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, être en période d'inadmissibilité. De même, tout contractant qui a conclu un contrat public doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour son exécution, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est

pas inscrit au RENA ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée ou que les conditions prévues à la LCOP sont satisfaites, le cas échéant.

En déposant sa Soumission, le Soumissionnaire déclare et garantit qu'il n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, qu'il n'est pas en période d'inadmissibilité. De plus, le Soumissionnaire déclare et garantit que chacun de ses Sous-contractants n'est pas inscrit au RENA ou que tout Sous-contractant qui y est inscrit n'est pas en période d'inadmissibilité ou que les conditions prévues à la LCOP sont satisfaites, le cas échéant.

### **3.1.5 Consortium**

La SDQC désire faire affaire avec un seul Adjudicataire responsable de tous les aspects du Contrat. Par conséquent, malgré toute autre disposition contraire, toute Soumission déposée par un consortium doit l'être par un Consortium Juridiquement Organisé. Lorsqu'une Soumission est déposée par un Consortium Juridiquement Organisé, le consortium et chaque entité composant le consortium doivent répondre aux conditions d'admissibilité énoncées aux clauses 3.1.3 (Attestation de Revenu Québec) et 3.1.4 (Entreprises non admissibles aux contrats publics).

### **3.1.6 Qualifications et autorisations**

Le Soumissionnaire doit posséder les qualifications, les autorisations, les permis, les licences, les enregistrements, les certificats, les accréditations et les attestations nécessaires en lien avec le présent Appel de propositions et le Contrat qui en découle.

### **3.1.7 Autres documents et conditions**

Le Soumissionnaire doit joindre à sa Soumission le Formulaire de Soumission et toutes les annexes applicables dûment remplis et tout autre document requis, et doit respecter, le cas échéant, toute autre condition d'admissibilité mentionnée dans l'Appel de propositions.

### **3.1.8 Rendement insatisfaisant et autres cas de rejet**

La SDQC se réserve le droit de rejeter la Soumission d'un Soumissionnaire qui, dans les deux années précédant la date limite de dépôt des Soumissions identifiée à la clause 6.1 des présentes, a :

- a) fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la SDQC;
- b) omis de donner suite à une soumission à la SQDC ou à un contrat avec la SQDC; ou
- c) fait l'objet d'une résiliation de contrat avec la SQDC en raison de son défaut d'en respecter les termes.

## 4. PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

### 4.1 Règles de présentation de la Soumission

Afin de faciliter l'évaluation des Soumissions, chaque Soumission doit être présentée de la façon suivante :

- Le Soumissionnaire doit préalablement remplir le formulaire intitulé : « Déclaration concernant la reproduction des documents transmis par voie électronique » disponible directement dans le SEAO. Ce formulaire doit être rempli et signé numériquement par la même personne qui fait la transmission de la Soumission par voie électronique dans le SEAO.
- La Soumission doit être présentée sur le Formulaire de Soumission (Partie II - Formulaire de Soumission), accompagnée de toutes ses annexes ou autres documents exigés dans l'Appel de propositions. Lorsque l'Appel de propositions comporte un espace disponible pour fournir les renseignements, le Soumissionnaire doit les fournir dans cet espace et il peut également ajouter une annexe (en y référant) si l'espace prévu est insuffisant. **Seuls le Formulaire de Soumission ainsi que les documents intitulés « Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire », « Bordereau de prix » et « Demandes de modifications mineures » doivent être remplis**; les conditions de la SQDC qui apparaissent au reste du texte des documents formant l'Appel de propositions ne doivent pas être modifiées.
- Le Soumissionnaire doit joindre à sa Soumission tous les documents énumérés dans la clause 5 de la Partie II (Formulaire de Soumission).
- La Soumission ainsi que tous les documents qui y sont joints doivent être rédigés en français.
- Si le Soumissionnaire est une société (en nom collectif, nominale ou autre), la Soumission doit être signée par tous les associés ou par un fondé de pouvoir et, dans ce dernier cas, la Soumission doit être accompagnée d'une copie certifiée conforme d'un document établissant l'autorité de ce fondé de pouvoir à signer la Soumission.

Si le Soumissionnaire est une personne morale (compagnie ou corporation), la Soumission doit être accompagnée d'une copie dûment certifiée conforme, d'une résolution du conseil d'administration autorisant la Soumission et désignant la personne autorisée à la signer.

Les documents référés aux deux paragraphes précédents doivent être joints en Annexe 2.4 de la Partie II (Formulaire de Soumission).

Nonobstant ce qui précède, la Personne qui signe le Formulaire de Soumission est réputée autorisée à engager contractuellement le Soumissionnaire dans le cadre de l'Appel de propositions. La SQDC n'a pas à faire enquête auprès du Soumissionnaire pour valider le fait que cette Personne bénéficie ou non de la délégation de pouvoirs requise à cette fin.

- Le Soumissionnaire doit fournir une version de sa Soumission complétée et signée aux endroits désignés, numérisée en format PDF, incluant les annexes. Si applicable, les addendas émis devront être signés individuellement et joints. Les documents formant la Soumission doivent être combinés en un seul fichier de format PDF. La taille maximum permise pour le fichier combiné est de 75 Mo. **Le PDF ainsi constitué ne doit pas être protégé en écriture / modifications ou par un mot de passe.**

#### 4.2 Transmission par voie électronique

Une Soumission transmise par voie électronique qui ne l'a pas été par l'intermédiaire du système électronique d'appel d'offres du Québec (SEAO) ou qui est inintelligible, infectée ou autrement illisible une fois son intégrité établie par le système électronique d'appel d'offres sera jugée non conforme.

Si, dans le cas d'une Soumission transmise par voie électronique dont l'intégrité n'a pas été constatée lors de l'ouverture des Soumissions, le Soumissionnaire ne remédie à cette irrégularité dans les deux jours ouvrables suivant l'avis de défaut transmis par la SQDC, la Soumission sera rejetée.

Il est entendu qu'une Soumission transmise par voie électronique dans le délai fixé ci-dessus pour remédier au défaut d'intégrité d'une Soumission transmise antérieurement se substitue à cette dernière dès que son intégrité est constatée par la SQDC. Cette Soumission est alors réputée avoir été transmise avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des Soumissions.



## 5. AUTRES EXIGENCES

### 5.1 Éditeur ou Partenaire autorisé

Le Soumissionnaire doit être :

- L'Éditeur de la Solution; ou
- Un Partenaire autorisé.

Dans le cas d'un Partenaire autorisé, la SQDC se réserve le droit de refuser une Soumission si les Conditions d'utilisation de la Solution ne sont pas clairement définies ou si le Partenaire autorisé ne peut démontrer son autorité contractuelle.

### 5.2 Présence d'intégrateurs potentiels dans le marché

Le Soumissionnaire atteste qu'il existe présentement au moins deux intégrateurs capables de faire affaire au Canada, ayant réalisé l'intégration de la Solution dans au moins un projet similaire aux besoins de la SQDC au cours des cinq dernières années. Le Soumissionnaire doit indiquer à l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission), le nom d'au moins deux intégrateurs.

### 5.3 Code de conduite des fournisseurs

Le Soumissionnaire est tenu de se conformer au *Code de conduite des fournisseurs de la SQDC* disponible sur la page [Faire affaire avec la SQDC](#) du site web sqdc.ca et tout manquement est susceptible d'entraîner le rejet de la Soumission.

### 5.4 Politique gouvernementale relative à la langue française

Tout Soumissionnaire assujetti au chapitre V du titre II de la Charte de la langue française, (c.à.d. une entreprise qui emploie 25 personnes ou plus au Québec), doit satisfaire aux prescriptions de la Charte de la langue française.

Ainsi, lorsqu'applicable, en déposant sa Soumission, le Soumissionnaire déclare et garantit qu'il détient l'un ou l'autre des documents suivants émis par l'Office québécois de la langue française :

- une attestation d'inscription émise depuis moins de 18 mois;
- une attestation d'application d'un programme de francisation valide; ou
- un certificat de francisation valide.

De plus, en déposant sa Soumission, le Soumissionnaire déclare et certifie à la SQDC qu'il se conforme à la Charte de la langue française, et notamment que son nom n'apparaît pas sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation établie par l'Office québécois de la langue française et publiée sur son site Web. La SQDC se réserve le droit de rejeter un Soumissionnaire qui figure sur cette liste.

Pour tout renseignement complémentaire, le soumissionnaire peut communiquer avec l'Office québécois de la langue ou consulter le site Internet à l'adresse suivante : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca>.

## **5.5 Conditions d'utilisation de la Solution**

La SQDC peut accepter que les conditions d'abonnement et droits d'utilisation de l'Éditeur de la Solution soient incluses en annexe du Contrat, étant entendu qu'elles devront respecter les règles édictées à l'Annexe 1.1. Le Soumissionnaire doit joindre les Conditions d'utilisation de la Solution en Annexe 2.9 de la Partie II (Formulaire de Soumission), modifiées conformément aux requis de l'Annexe 1.1 de cette Partie I.

## **5.6 Sécurité**

### **5.6.1 Requis de sécurité**

L'Adjudicataire doit se conformer aux requis de sécurité « critiques » exigés par la SQDC dans la Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire.

### **5.6.2 Hébergement des données**

Sous réserve de la clause 5.6.3, les données de la SQDC soumises, publiées, affichées ou transmises à l'Adjudicataire par la SQDC ou produites ou autrement Traitées par l'Adjudicataire pour le compte de la SQDC dans le cadre de son utilisation de la Solution ou dans le cadre du Contrat devront être hébergées dans l'un des Pays autorisés listés en Annexe 1.2 de cette Partie I pendant toute la durée du Contrat.

### **5.6.3 Sous-traitant ultérieurs**

Le Soumissionnaire doit fournir, en Annexe 2.6 de la Partie II (Formulaire de Soumission), la liste des Sous-traitants ultérieurs (y compris, dans la mesure où le Soumissionnaire agit à titre de Partenaire autorisé, les Sous-traitants ultérieurs de l'Éditeur) auxquels le Soumissionnaire fera appel dans le cadre du Contrat et de l'utilisation de la Solution par la SQDC de même que les juridictions dans lesquelles ceux-ci Traiteront les données de la SQDC. Les Sous-traitants ultérieurs du Soumissionnaire et de l'Éditeur ne doivent pas Traiter ou transférer les données de la SQDC dans l'un des Pays non-autorisés listés en Annexe 1.2 de cette Partie I.

## **5.7 Demandes de modifications mineures**

Tout désaccord de la part d'un Soumissionnaire sur le contenu d'une clause des Parties III (Devis) ou IV (Contrat) de l'Appel de propositions devra faire l'objet d'une demande de modification mineure dans sa Soumission. Pour être considérée, le Soumissionnaire doit remplir le document intitulé « Demandes de modifications mineures » tel que requis en Annexe 2.7 de la Partie II (Formulaire de Soumission). Chaque demande doit i) clairement référer à la Partie (III ou IV) de cet Appel de propositions et sa clause visée et ii) le Soumissionnaire doit faire une proposition alternative pour chaque demande ainsi soulevée, en mode suivi des modifications. Seules les demandes soumises conformément à cette clause seront considérées par la SQDC lors de l'évaluation des Soumissions. Le Soumissionnaire sera réputé avoir accepté tous les éléments de l'Appel de propositions qui n'ont pas fait l'objet d'une demande conformément à la présente clause.

Malgré ce qui précède, la SQDC tient à l'esprit et à la portée des clauses contenues dans l'Appel de propositions. Le Soumissionnaire accepte que toute demande de modification à une clause pourrait empêcher l'attribution du Contrat à ce dernier si la SQDC détermine que la modification demandée est majeure.

## 6. DÉPÔT ET ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

### 6.1 Dépôt des Soumissions

La Soumission doit être déposée (chiffrée, transmise, horodatée et sauvegardée sur les serveurs du SEAO) avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des Soumissions. La SQDC ne peut être tenue responsable du trafic internet, ou d'autres obstacles de nature technologique hors de son contrôle, pour la transmission d'une Soumission par voie électronique. Il est de la responsabilité du Soumissionnaire de prévoir un délai suffisant pour la transmission de celle-ci.

**Les Soumissions seront reçues jusqu'à 14h00 (heure locale) le 26 novembre 2025, soit par l'intermédiaire du système électronique d'appel d'offres (SEAO), à l'adresse suivante: <https://seao.gouv.qc.ca/>.**

Les Soumissions déposées avant ou à la date et l'heure limites **seront ouvertes par la SQDC en présence de deux représentants de la SQDC uniquement.**

Toutes les soumissions devront être reçues à temps sur le SEAO pour être acceptées.

### 6.2 Durée de validité de la Soumission

La Soumission est valide à partir de son dépôt par le Soumissionnaire et demeure irrévocable pendant une période de 180 jours à compter de la date limite de réception des Soumissions identifiée à la clause 6.1.

Le Soumissionnaire peut corriger, amender ou annuler sa Soumission avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des Soumissions par l'entremise du SEAO, sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle avant l'heure et la date limite de réception des Soumissions.

Pendant la période d'irrévocabilité, le Soumissionnaire est responsable des dommages, pertes et préjudices causés à la SQDC résultant de toute inadmissibilité ou interdiction pour ce Soumissionnaire ou l'un de ses Sous-contractants de conclure le Contrat ou de poursuivre l'exécution d'un contrat avec la SQDC en vertu de la LCOP, d'un non-renouvellement ou d'une révocation de son autorisation de contracter de l'AMP ou de celle de l'un de ses Sous-contractants et de toute autre loi et règlement applicable.

Si l'une ou plusieurs des éventualités décrites au paragraphe précédent surviennent : a) avant l'adjudication du Contrat, la Soumission du Soumissionnaire visé pourra être rejetée par la SQDC, à son entière discrétion; ou b) après que ce Soumissionnaire ait été déclaré adjudicataire, mais avant qu'il n'ait débuté l'exécution du Contrat, l'Adjudicataire est alors réputé avoir refusé d'exécuter le Contrat et celui-ci sera automatiquement résolu, sans autre avis ni formalité.

### 6.3 Évaluation des Soumissions

La SQDC détermine si les Soumissions sont conformes. Elle pourra considérer que toute omission, abstention, imprécision ou éléments de non-conformité avec l'une ou l'autre des dispositions des documents formant l'Appel de propositions rend une Soumission non conforme et pourra, de ce fait, l'écarter.

La SQDC évalue les Soumissions à partir des documents qu'elles contiennent. Toutefois, s'il s'avérait nécessaire d'obtenir des précisions relativement à une Soumission, la SQDC pourra alors les demander au Soumissionnaire, et les précisions ainsi obtenues feront alors partie intégrante de la Soumission concernée.

Les précisions doivent uniquement améliorer la présentation de la Soumission et ne doivent en aucune façon dénaturer l'Appel de propositions, autrement la Soumission sera considérée telle quelle, sans ces dernières précisions.

La SQDC se réserve le droit de demander au Soumissionnaire de corriger toute omission ou erreur dans sa Soumission et dans le délai que lui fixera la SQDC. Toutefois, ces corrections ne peuvent entraîner une augmentation du prix soumis.

La SQDC se réserve le droit de corriger les erreurs de calcul et les erreurs de report des prix. En cas d'erreur de calcul, le prix unitaire de chacun des éléments du Bordereau de prix prévaut. À moins d'indication contraire, l'absence de montant à l'un des éléments du Bordereau de prix signifie que cet élément est proposé à la SQDC sans frais.

#### **6.4 Processus et critères d'évaluation**

Le processus de sélection s'effectuera en 3 étapes définies comme suit :

##### **Étape 1 : Évaluation initiale**

Suivant l'analyse de l'admissibilité et de la conformité aux critères obligatoires, les Soumissions conformes seront évaluées par un comité d'évaluation selon les critères suivants, lesquels sont présentés en ordre de priorité :

1. Requis fonctionnels;
2. Prix de la Solution pour la Durée initiale, pour les options de renouvellement, ainsi que de l'escompte de paiement;
3. Expérience et références clients comparables
4. Capacité d'évolution et de pérennité de la solution.
5. Support et niveaux de service

Au terme de cette étape, le comité d'évaluation formulera une recommandation de pré-sélection. La SQDC sélectionnera un maximum de trois Soumissions ayant obtenu les meilleurs pointages suite à l'évaluation. Ces Soumissionnaires seront invités à présenter une démonstration conformément à l'étape 2.

##### **Étape 2 : Démonstration**

L'objectif de la démonstration est de permettre à la SQDC d'évaluer concrètement la capacité du Soumissionnaire et de la Solution proposée à répondre aux exigences techniques et fonctionnelles recherchées. Les cinq scénarios d'utilisation décrits à l'Annexe 1.3 seront évalués en considérant la capacité de la Solution à réaliser les activités et la performance de la solution ainsi que sa convivialité et simplicité d'opération.

Le/les Soumissionnaires retenu(s) pour une présentation seront avisés par écrit. La présentation de la démonstration, d'une durée approximative de 3,5 heures, se déroulera via Microsoft Teams. Les présentations devraient avoir lieu entre sept et huit semaines suivant la date de réception des Soumissions. L'heure, la date et la durée exacte seront confirmées lors des invitations.

Le Soumissionnaire devra présenter brièvement l'entreprise, les ressources clés pour la Solution (notamment le chargé de compte proposé par le Soumissionnaire), certaines fonctions de la Solution et son architecture (aspects techniques et de sécurité).

Il devra également démontrer que la Solution proposée satisfait aux exigences fonctionnelles et non-fonctionnelles de la SQDC. Pour ce faire, le Soumissionnaire devra faire la présentation de

cinq différents scénarios d'utilisation de la Solution dans un contexte similaire à celui de la SQDC. Les scénarios d'utilisation décrits à l'Annexe 1.3 devront être exécutés directement dans la Solution lors de la démonstration.

Une période de questions, d'une durée minimale de 30 minutes, devra également être allouée au comité à la fin de la démonstration.

Les résultats de la démonstration seront ajoutés à la note du Soumissionnaire obtenue suite à l'étape 1. Au terme de cette étape 2, la ou les Soumissionnaires sélectionnés à participer à la MOF (étape 3) seront ceux qui auront obtenu les meilleurs pointages combinés.

La SQDC se réserve également le droit de réviser les pointages accordés aux soumissionnaires ayant réalisé une démonstration lors de l'étape 1 suite à la démonstration.

### **Étape 3 : MOF**

À la suite des étapes 1 et 2, la SQDC se réserve le droit d'inviter le ou les Soumissionnaires ayant obtenu le(s) meilleur(s) pointage(s) à participer à une étape d'évaluation et de sélection des Soumissionnaires sur la base de la MOF. La MOF est la dernière étape du processus de sélection menant à la sélection finale de la Soumission et à la négociation des derniers éléments.

#### **A. Encadrement des échanges et négociations précédant la MOF**

La SQDC peut demander aux Soumissionnaires invités de fournir des informations additionnelles, de clarifier, de développer et compléter certaines parties et d'améliorer le contenu global de leur Soumissions respectives, ainsi que tout autre aspect jugé souhaitable par la SQDC. Les échanges entre la SQDC et les Soumissionnaires retenus pourront s'effectuer autant par écrit que verbalement. Ces échanges devront se faire selon l'échéancier de la SQDC.

La SQDC se réserve aussi le droit, si elle le juge utile ou nécessaire, de modifier certains éléments de l'Appel de propositions en vue d'une amélioration générale des Soumissions retenues pour la MOF. Ce faisant, la SQDC agira dans le respect du principe d'égalité de traitement.

#### **B. Présentation de la MOF**

Au terme des négociations décrites ci-dessus, la SQDC invitera chacun des Soumissionnaires sélectionnés à soumettre sa MOF, en transmettant par écrit à la SQDC, les améliorations proposées à leur Soumission ou, le cas échéant, en complétant et en retournant à la SQDC une Soumission modifiée dans les délais prescrit par la SQDC. Le dépôt des MOF se fera par courriel dans le délai précisé par la SQDC. Les Soumissionnaires qui ne déposeront pas de MOF après y avoir été invités seront réputés participer à la suite de la procédure et seront réputés maintenir leur Soumission initiale. Seules les plus récentes Soumissions des Soumissionnaires dans le cadre de la MOF ou, le cas échéant, les Soumissions initiales maintenues seront considérées pour les fins de l'évaluation et de l'adjudication.

Toute modification défavorable pour la SQDC contenue dans une MOF sera réputée non écrite et en cas d'ambiguïté d'interprétation entre la Soumission initiale et la Soumission MOF, la Soumission la plus avantageuse pour la SQDC aura préséance.

#### **C. Évaluation des MOF**

Suite à la réception des Soumissions MOF, la SQDC évaluera et mettra à jour les évaluations des Soumissionnaires invités. La SQDC procédera ensuite à la comparaison finale des Soumissions afin de déterminer l'offre la plus avantageuse et de désigner le Soumissionnaire retenu pour l'adjudication du Contrat.

**6.5 Vérification des références**

La SQDC se réserve le droit de vérifier les références de clients remises par le Soumissionnaire. Si ces références sont trompeuses, fausses ou inexactes, la Soumission peut être rejetée.

**6.6 Négociations**

Sous réserve des autres dispositions applicables à la procédure de MOF énoncées à la clause 6.4, la SQDC se réserve le droit de négocier avec le Soumissionnaire retenu. Les négociations peuvent porter sur les aspects techniques, économiques, commerciaux ou juridiques ou sur tout autre aspect jugé nécessaire.

**6.7 Soumission dont le prix est anormalement bas**

Si une Soumission paraît anormalement basse, la SQDC peut la rejeter par décision motivée après avoir demandé, par écrit, les précisions qu'elle juge utiles et vérifié les justifications fournies auprès du Soumissionnaire.

## **7. ADJUDICATION**

### **7.1 Discussions contractuelles finales et Contrat**

La SQDC se réserve le droit d'entamer des discussions contractuelles finales avec le Soumissionnaire désigné.

Sous réserve des termes des présentes, un Contrat sera adjugé selon les termes de la Partie IV (Contrat). Avant l'adjudication, le Soumissionnaire et la SQDC devront s'entendre sur les termes finaux du Contrat, lesquels devront être acceptables pour la SQDC.

Bien que la SQDC accepte que la Soumission de l'Adjudicataire soit incorporée par référence au Contrat, la SQDC se réserve le droit d'en exclure certaines portions qui seraient incompatibles avec l'Appel de propositions ou inacceptables pour la SQDC.

Le Contrat n'est conclu qu'à l'émission de l'avis d'adjudication par la SQDC et la signature du Contrat par la SQDC. Avant cela, la SQDC n'est aucunement engagée à contracter.

### **7.2 Modalité d'adjudication**

Sous réserve de la clause 7.1, le Contrat sera adjugé à un seul Soumissionnaire pour l'ensemble des biens et services faisant l'objet de cet Appel de propositions.

### **7.3 Mode d'adjudication**

Sous réserve de la clause 7.1, la SQDC adjuge le Contrat au Soumissionnaire qui a obtenu la note finale la plus élevée au terme du processus d'évaluation.

### **7.4 Avis d'adjudication**

La SQDC avise par écrit le Soumissionnaire retenu qu'il est l'Adjudicataire à qui le Contrat est adjugé.

### **7.5 Information bancaire**

Le Soumissionnaire retenu devra fournir, dans les deux jours ouvrables suivant une demande écrite de la SQDC à cet effet, un spécimen de chèque, un relevé d'identité bancaire (RIB) ainsi que ses informations bancaires pour les fins de paiements.

## **8. DIVERS**

### **8.1 Réserve**

La SQDC ne s'engage pas à accepter l'une ou l'autre des Soumissions reçues dans le cadre de l'Appel de propositions ni à adjudger de Contrat. À tout moment avant l'adjudication, la SQDC se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'Appel de propositions. Sans limiter la généralité de ce qui précède, la SQDC se réserve également le droit de n'accepter ni la plus basse, ni aucune des Soumissions reçues ou de rejeter toutes les Soumissions reçues, sans aucune indemnité pour les Soumissionnaires et sans responsabilité de SQDC, notamment pour tous frais ou pertes subis par les Soumissionnaires.

### **8.2 Défaut**

Advenant le retrait de sa Soumission par un Soumissionnaire, le refus par le Soumissionnaire de signer le Contrat ou de fournir dans les délais prescrits les documents contractuels requis ou le refus d'exécuter le Contrat, alors dans l'un ou l'autre de ces cas, le Soumissionnaire, ou le cas échéant l'adjudicataire, est responsable de tous dommages ou pertes subis par la SQDC y compris la différence entre le montant de sa Soumission et celui de la Soumission subséquemment acceptée par la SQDC.

### **8.3 Propriété de la Soumission**

La Soumission présentée et tous les documents qui y sont joints seront la propriété exclusive de la SQDC.

### **8.4 Confidentialité**

Le contenu des Soumissions, démonstrations et les négociations effectuées entre chacun des Soumissionnaires et la SQDC sont confidentiels et chacune des parties s'engage à en préserver la confidentialité et à ne pas révéler d'informations relatives à celui-ci. Aucune information concernant l'évaluation, le classement ni les chances d'adjudication ne sera dévoilée par la SQDC.

### **8.5 Renseignements personnels**

Les parties reconnaissent que des Renseignements personnels recueillis dans le cadre de l'Appel de propositions sont accessibles aux seules personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent en prendre connaissance pour les fins liées à l'Appel de propositions. Elles s'engagent, l'une envers l'autre, à prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de ceux-ci. Toutefois, en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) et la procédure établie par cette loi, la SQDC peut être appelé à communiquer certaines informations relatives à l'Appel de propositions.

Dans le cadre de la préparation et du dépôt d'une Soumission en réponse à l'Appel de propositions, des Renseignements personnels peuvent être recueillis et transmis par le Soumissionnaire, tels que des renseignements d'affaires. Lorsque de tels renseignements sont transmis, ils sont accessibles uniquement au personnel concerné de la SQDC, aux fins de la validation et de l'évaluation des Soumissions.





**8.6 Dépenses et frais**

La SQDC n'assumera aucune dépense encourue par le Soumissionnaire pour préparer sa Soumission ou pour fournir des renseignements supplémentaires ou toute démonstration qui pourraient être exigés de lui pour étudier sa Soumission.

**8.7 Droit applicable et juridiction**

L'Appel de propositions s'interprète et est régi par les lois applicables au Québec.

De plus, les parties conviennent que toute réclamation ou poursuite judiciaire pour quelque motif que ce soit relativement à l'Appel de propositions soit soumise à la juridiction exclusive des tribunaux du Québec, district judiciaire de Montréal.

## Annexe 1.1

### RÈGLES QUANT AUX CONDITIONS D'UTILISATION

La SQDC peut accepter que les conditions d'abonnement et droits d'utilisation de l'Éditeur de la Solution soient incluses en annexe du Contrat, sujet aux règles de la présente annexe et aux autres dispositions de l'Appel de propositions, y compris le Contrat. Le Soumissionnaire doit inclure ces conditions d'abonnement et droits d'utilisation de la Solution (les « **Conditions d'utilisation** ») à l'Annexe 2.9 de la Partie II (Formulaire de Soumission), **modifiées selon les règles ci-dessous** :

1. Les Conditions d'utilisation, ses annexes et tous les documents de référence qui y sont joints doivent être rédigés en français;
2. Les Conditions d'utilisation doivent être en vigueur pour une durée équivalente à celle prévue à la clause 3 du Contrat;
3. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause à l'effet que pendant la durée du Contrat, l'Éditeur ne doit apporter aucune modification à la Solution qui pourrait occasionner une réduction de son contenu, de ses fonctionnalités ou de ses performances, ni résulter en la fin de vie de la Solution ou la résiliation des Conditions d'utilisation pour une raison autre qu'un défaut de la SQDC;
4. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause selon laquelle l'Éditeur s'engage à se conformer à toutes les lois applicables dans la province de Québec;
5. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause en vertu de laquelle l'Éditeur garantit la SQDC contre les réclamations de tiers (sans se limiter aux réclamations en lien avec la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers);
6. Le cas échéant, les limites et exclusions de responsabilité de l'Éditeur contenues aux Conditions d'utilisation doivent être au moins aussi avantageuse pour la SQDC que celles prévues à la clause 12 du Contrat;
7. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause à l'effet que l'Éditeur détient une couverture d'assurance au moins équivalente à celle prévue à la clause 13 du Contrat;
8. Si l'Adjudicataire est un Partenaire autorisé, les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause à l'effet que :
  - a. dans l'éventualité où le Partenaire autorisé ne serait plus autorisé à revendre la Solution ou à renouveler le Contrat selon l'une des options de renouvellement qui y est prévue; ou
  - b. dans le cas où la relation contractuelle entre l'Éditeur et le Partenaire autorisé se terminerait pour quelque raison que ce soit; ou
  - c. dans le cas où le Contrat serait résilié avant la fin de la durée du Contrat (réf : clause 3 du Contrat);

si la SQDC en fait la demande écrite, l'Éditeur continuera d'être lié par les termes des Conditions d'utilisation et de fournir les licences de la Solution à la SQDC pour une durée équivalente à la durée du Contrat (réf : clause 3 du Contrat), à un prix n'étant pas plus élevé que le prix qui était prévu au Contrat.

9. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause à l'effet qu'à aucun moment pendant la durée du Contrat l'accès de la SQDC à ses données ne sera suspendu ou supprimé. Sur demande de la SQDC faite dans les 180 jours suivant la date effective de résiliation ou d'expiration du Contrat, l'Éditeur mettra l'intégralité des données de la SQDC à la disposition de cette dernière pour téléchargement dans un format structuré raisonnablement acceptable à la SQDC.
10. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause de transition au moins équivalente à celle prévue à la clause 15 du Contrat.
11. Les Conditions d'utilisation doivent contenir des clauses assurant la protection des Renseignements personnels reçus ou autrement Traités par l'Adjudicataire dans le cadre du Contrat et la sécurité de l'information et des systèmes visés par le Contrat qui prévoient, au minimum :
  - i. le respect des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q. c. A-2.1 (et règlement qui en découle) applicables dans le cadre du Contrat, ces dernières étant identifiées à la clause 9.1(a) du Contrat;
  - ii. la mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer la protection des Renseignements personnels, celles-ci devant être au moins équivalentes à celles exigées par la clause 9.1(b) du Contrat;
  - iii. la mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer que les Renseignements personnels ne seront Traités qu'aux fins du Contrat et qu'ils ne seront pas conservés après l'expiration du Contrat, celles-ci devant être au moins équivalentes à celles exigées aux clauses 9.1(d) et 9.1(k) du Contrat;
  - iv. l'accessibilité des Renseignements personnels qu'au personnel autorisé, aux conditions prévues à la clause 9.1(c) du Contrat;
  - v. l'obligation d'envoyer un avis à la SQDC dès la connaissance de tout incident de sécurité et de prendre toute mesure requise pour remédier à l'incident, l'obligation devant être au moins équivalente à celles prévues aux clauses 8.1(d) et 9.1(g) du Contrat.
  - vi. une permission pour la SQDC de faire toute vérification relative aux Renseignements Personnels Traités dans le cadre du Contrat, le droit d'audit devant être au moins équivalent à celui prévu à la clause 9.1(h) du Contrat.
  - vii. l'interdiction de communiquer à un tiers (y compris des sous-traitants ultérieurs de l'Éditeur) des Renseignements personnels, sauf dans le respect des clauses 8.1(c) et 9.1(e) et (f) du Contrat;
12. La clause de loi applicable et d'élection de for devra être rédigée comme suit : « Les Parties reconnaissent que le contrat est conclu au Québec ou est réputé avoir été conclu au Québec et qu'il est régi par les lois en vigueur au Québec. En cas de contestation, seuls les tribunaux ayant juridiction dans le district judiciaire de Montréal seront compétents. »;
13. Les Conditions d'utilisation doivent contenir une clause à l'effet qu'elles ne peuvent être modifiées sans un écrit signé par l'Éditeur et la SQDC; et
14. Les Conditions d'utilisation ne devront pas comprendre de clauses comportant des obligations excessivement onéreuses pour la SQDC.



Une version des Conditions d'utilisation soumise par le Soumissionnaire en Annexe 2.9 du Formulaire de Soumission qui ne respecterait pas les règles ci-haut est susceptible d'entraîner le rejet de la Soumission.

Avant la signature du Contrat, la SQDC se réserve le droit de négocier certains éléments des Conditions d'utilisation, de proposer des modifications et de soumettre des clauses complémentaires. Les termes finaux des Conditions d'utilisation devront être acceptables pour la SQDC.

## Annexe 1.2

### LISTE DES PAYS AUTORISÉS ET NON-AUTORISÉS

Pays autorisés :

Pays de l'Espace économique européen (EEE)	Autres
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autriche</li> <li>• Belgique</li> <li>• Bulgarie</li> <li>• Croatie</li> <li>• République de Chypre</li> <li>• République tchèque</li> <li>• Danemark</li> <li>• Estonie</li> <li>• Finlande</li> <li>• France</li> <li>• Allemagne</li> <li>• Grèce</li> <li>• Hongrie</li> <li>• Irlande</li> <li>• Italie</li> <li>• Lettonie</li> <li>• Lituanie</li> <li>• Luxembourg</li> <li>• Malte</li> <li>• Pays-Bas</li> <li>• Pologne</li> <li>• Portugal</li> <li>• Roumanie</li> <li>• Slovaquie</li> <li>• Slovénie</li> <li>• Espagne</li> <li>• Suède</li> <li>• Islande</li> <li>• Liechtenstein; et</li> <li>• Norvège</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andorre</li> <li>• Argentine</li> <li>• Canada</li> <li>• Îles Féroé</li> <li>• Guernesey</li> <li>• Israël</li> <li>• Île de Man</li> <li>• Jersey</li> <li>• Nouvelle-Zélande</li> <li>• Suisse</li> <li>• Uruguay</li> <li>• Japon</li> <li>• Royaume-Uni</li> <li>• Corée du Sud</li> <li>• États-Unis, mais <u>uniquement</u> les organisations participant au cadre de protection des données UE-États-Unis : <a href="https://www.ftc.gov/business-guidance/privacy-security/data-privacy-framework">https://www.ftc.gov/business-guidance/privacy-security/data-privacy-framework</a> (en anglais seulement)</li> </ul>

Pays non-autorisés :

1. Afghanistan	33. Liberia
2. Angola	34. Libye
3. Azerbaïdjan	35. Madagascar
4. Bangladesh	36. Mali
5. Bélarus	37. Mauritanie
6. Bolivie	38. Mexique
7. Burkina Faso	39. Moldavie
8. Burundi	40. Mozambique
9. Cambodge	41. Myanmar
10. Cameroun	42. Niger
11. Chine	43. Nigeria
12. Comores	44. Nicaragua
13. Congo	45. Ouganda
14. Corée du Nord	46. Ouzbékistan
15. Djibouti	47. Pakistan
16. Égypte	48. Palestine
17. El Salvador	49. Papouasie-Nouvelle-Guinée
18. Équateur	50. Paraguay
19. Érythrée	51. Pérou
20. Eswatini	52. République centrafricaine
21. Gabon	53. République démocratique du Congo
22. Guatemala	54. Russie
23. Guinée	55. Somalie
24. Guinée-Bissau	56. Soudan
25. Guinée Équatoriale	57. Soudan du Sud
26. Haïti	58. Sri Lanka
27. Honduras	59. Syrie
28. Iran	60. Tadjikistan
29. Iraq	61. Tchad
30. Kenya	62. Togo
31. Kirghizistan	63. Turkménistan
32. Liban	64. Ukraine
	65. Venezuela
	66. Yémen
	67. Zimbabwe

### Annexe 1.3

## DÉMONSTRATION - SCÉNARIOS D'UTILISATION

#	Scénario	Détails
1	<b>Navigation de base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démontrer la vérification d'âge à l'entrée du site</li> <li>- Démontrer le consentement des témoins (<i>cookies</i>) de navigation</li> <li>- Créer un nouvel élément de navigation</li> <li>- Modifier le menu du site</li> <li>- Modifier le bas de page du site</li> </ul>
2	<b>Création de contenu, médias et SEO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer une fiche succursale</li> <li>- Créer une page de contenu à l'aide d'un gabarit pré-existant</li> <li>- Modifier le contenu d'une page existante</li> <li>- Prévisualiser les modifications</li> <li>- Afficher un contenu à l'aide d'une règle (ex : afficher un contenu pour un utilisateur connecté, afficher un contenu pour un utilisateur ayant abandonné son panier, etc.)</li> <li>- Démontrer comment archiver des versions des anciennes pages de contenu</li> <li>- Démontrer comment la Solution permet d'adapter le contenu pour les différents types d'écran</li> <li>- Créer une page de contenu en deux langues différentes (français et anglais)</li> <li>- Ajouter, modifier et supprimer des photos, vidéos ou autres médias dans le DAM (<i>Digital Asset Management</i> / Gestion des ressources numériques)</li> <li>- Ajouter une photo dans une page de contenu</li> <li>- Ajouter un lien vers un document .PDF dans une page de contenu</li> <li>- Démontrer les différentes fonctionnalités SEO (<i>Search Engine Optimization</i> / Optimisation pour les moteurs de recherche) de votre solution</li> </ul>
3	<b>Recherche, filtres et tris</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer une recherche de produit</li> <li>- Effectuer une recherche de contenu</li> <li>- Effectuer une recherche de succursale ou d'un magasin</li> <li>- Effectuer une recherche avec des fautes d'orthographe</li> <li>- Démontrer la saisie prédictive de la recherche</li> <li>- Démontrer le côté administratif de la recherche et tous les éléments pouvant être modifiés par l'utilisateur (ex : ajout de synonymes, priorisation, etc.)</li> <li>- Montrer les rapports pouvant être extraits des données de recherche</li> <li>- Effectuer une recherche par filtre</li> <li>- Ajouter une nouvelle option de filtre</li> <li>- Utiliser une option de tri</li> <li>- Ajouter une nouvelle option de tri</li> </ul>

#	Scénario	Détails
4	<b>Marchandisage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un nouveau produit dans le PIM (<i>Product Information Management / Gestion de l'information produit</i>)</li> <li>- Créer deux formats pour le même produit (relation parent/enfant)</li> <li>- Créer une nouvelle page de catégorie</li> <li>- Activer et désactiver l'affichage d'un produit sur la page de catégorie</li> <li>- Créer des règles de marchandisage sur une page de catégorie</li> <li>- Ajouter un bandeau « Nouvel arrivage » sur une tuile produit</li> <li>- Créer une fiche produit</li> <li>- Ajouter un attribut spécifique à une catégorie de produit, sur la fiche produit</li> <li>- Ajouter un module de contenu spécifique à une catégorie de produit, sur la fiche produit</li> <li>- Ajouter un module de produits similaires sur la fiche produit</li> <li>- Modifier les règles du module de produits similaires</li> </ul>
5	<b>Panier et caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajouter une variante d'un produit au panier</li> <li>- Compléter un achat tout en démontrant toutes les fonctionnalités du panier</li> <li>- Démontrer l'affichage dynamique des services de livraison selon différents codes postaux</li> <li>- Ajouter des règles d'achat dans le panier basé sur des attributs (i.e. 30 grammes de cannabis équivalent maximum)</li> <li>- Démontrer les possibilités de paramétrage du panier</li> <li>- Démontrer l'envoi automatique de courriels suite à la complétion d'une commande</li> <li>- Modifier du texte dans les courriels automatiques</li> <li>- Démontrer l'intégration d'une plateforme de paiement dans la Solution</li> </ul>



**APPEL DE PROPOSITIONS – APPROVISIONNEMENT**  
**PARTIE II : FORMULAIRE DE SOUMISSION**

**PROJET :** ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE  
ÉLECTRONIQUE

**DOSSIER :** SP-701857

**RESPONSABLE :** PASCAL FORTIER

**Avis :** Le Soumissionnaire doit, pour rendre sa Soumission conforme, compléter ce Formulaire de Soumission aux endroits appropriés, le retourner dans son intégralité en plus de compléter et joindre tout autre document requis en annexe.

## TABLE DES MATIÈRES

1.	INTERPRÉTATION _____	4
2.	SOUMISSION _____	4
3.	PRIX PROPOSÉ _____	4
4.	MODALITÉS DE PAIEMENT _____	4
5.	ATTESTATIONS DU SOUMISSIONNAIRE _____	4
6.	DÉCLARATION D'INTÉGRITÉ _____	5
7.	RETRAIT DE LA SOUMISSION _____	5
8.	DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION _____	5
9.	PORTÉE _____	6
	ANNEXE 2.1 BORDEREAU DE PRIX _____	7
	ANNEXE 2.2 GRILLE DES REQUIS SQDC ET RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE _____	8
	ANNEXE 2.3 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC OU FORMULAIRE D'ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC _____	9
	ANNEXE 2.4 COPIE CERTIFIÉE CONFORME D'UNE RÉOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION OU DOCUMENT CONFIRMANT L'AUTORITÉ DU FONDÉ DE POUVOIR _____	11
	ANNEXE 2.5 LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS _____	12
	ANNEXE 2.6 LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS ET JURIDICTIONS _____	13
	ANNEXE 2.7 DEMANDES DE MODIFICATIONS MINEURES _____	14
	ANNEXE 2.8 DESCRIPTION DE LA SOLUTION _____	15
	ANNEXE 2.9 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION _____	17
	ANNEXE 2.10 AUTRES ANNEXES DU SOUMISSIONNAIRE _____	18

## FORMULAIRE DE SOUMISSION

se rapportant à l'Appel de propositions SP-701857, présenté par :

<b>NOM COMPLET DU SOUMISSIONNAIRE</b>		
Nom du Soumissionnaire :		
<b>FORME JURIDIQUE</b>		
<input type="checkbox"/> Entreprise individuelle		<input type="checkbox"/> Personne physique n'exploitant pas une entreprise individuelle
<input type="checkbox"/> Société en nom collectif		<input type="checkbox"/> Société en commandite
<input type="checkbox"/> Consortium Juridiquement Organisé		
<input type="checkbox"/> Société par actions	<input type="checkbox"/> Régime fédéral	
	<input type="checkbox"/> Régime provincial	<input type="checkbox"/> Québec
	<input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____	
<input type="checkbox"/> Organisme à but non lucratif (OBNL)		
<b>ADRESSES</b>		
Si entreprise individuelle :		Adresse du domicile :
Si société :		Noms et adresses des associés :
Si société par actions :		Adresse du siège social :
		Noms et adresses des administrateurs :
		Nom et adresse des actionnaires détenant plus de 10% du capital-actions :
Adresse de la principale place d'affaires du Soumissionnaire :		
Adresse(s) des places d'affaires au Québec :		
<b>NUMÉRO D'ENREGISTREMENT TPS, TVQ ET NEQ</b>		
T.P.S. :		
T.V.Q. :		
N.E.Q. :		
<b>SITE INTERNET</b>		
Adresse du site web :		

Le Soumissionnaire déclare :

- A) qu'il a pris connaissance de l'Appel de propositions;
- B) qu'en réponse à cet Appel de propositions, il soumet la Soumission qui suit :

## **1. INTERPRÉTATION**

Sous réserve des adaptations nécessaires, les dispositions d'interprétation et les définitions de la Partie I (Instructions aux Soumissionnaires) s'appliquent au Formulaire de Soumission.

## **2. SOUMISSION**

En réponse à l'Appel de propositions SP-701857 publié sur le SEAO par la SQDC, le Soumissionnaire dépose par la présente son offre de contracter à l'intention de la SQDC, conforme à ses exigences et contenant tous les éléments d'information demandés par cette dernière visant à compléter le Contrat.

## **3. PRIX PROPOSÉ**

Le Soumissionnaire déclare avoir pris connaissance de tous les documents formant l'Appel de propositions ainsi que de tous les addendas et avis s'y rapportant et être en mesure d'établir à la lumière de son contenu un prix pour la Solution recherchée, lequel prix prend en compte les inclusions indiquées dans les documents formant l'Appel de propositions. Le prix proposé à la SQDC est présenté dans le Bordereau de prix à l'Annexe 2.1 des présentes.

Les frais proposés sont en monnaie légale canadienne et ils incorporent tous les éléments de coûts, quels qu'ils soient (à l'exclusion de la TPS et de la TVQ) pour l'exécution de toutes les obligations prévues aux documents formant l'Appel de propositions.

Les frais doivent être expressément indiqués dans l'un des tableaux compris dans le Bordereau de prix, à défaut de quoi, les biens et services seront réputés offerts sans frais supplémentaires pour la SQDC.

## **4. MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le Soumissionnaire prend acte des modalités de paiement indiquées à la Partie IV (Contrat) de l'Appel de propositions et s'en déclare satisfait.

## **5. ATTESTATIONS DU SOUMISSIONNAIRE**

### **5.1 Documents formant la Soumission**

Le Soumissionnaire prend acte des obligations du Soumissionnaire et de l'Adjudicataire contenues au présent Appel de propositions et s'engage à les respecter. Il produit en annexe des présentes, tel qu'exigé par l'Appel de propositions, les documents suivants dont il atteste de l'exactitude, à savoir :

- Annexe 2.1: BORDEREAU DE PRIX
- Annexe 2.2 : GRILLE DES REQUIS SQDC ET RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE
- Annexe 2.3 : ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ou FORMULAIRE D'ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC
- Annexe 2.4 : COPIE CERTIFIÉE CONFORME D'UNE RÉOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION OU DOCUMENT CONFIRMANT L'AUTORITÉ DU FONDÉ DE POUVOIR
- Annexe 2.5 : LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS
- Annexe 2.6 : LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS ET JURIDICTIONS
- Annexe 2.7 : DEMANDES DE MODIFICATIONS MINEURES

- Annexe 2.8 : DESCRIPTION DE LA SOLUTION
- Annexe 2.9 : CONDITIONS D'UTILISATION
- Annexe 2.10 : AUTRES ANNEXES DU SOUMISSIONNAIRE

## **5.2 Statut**

Le Soumissionnaire confirme qu'il a respecté toutes ses obligations de publicité légale dans les juridictions où il possède des actifs ou exploite une entreprise afin de maintenir son état de conformité et de régularité et, s'il est une personne morale de droit privé, confirme qu'il est dûment constitué. Le Soumissionnaire s'engage à fournir, à la demande de la SQDC, toute pièce justificative à cet effet.

## **5.3 Capacité**

Le Soumissionnaire possède tous les droits, pouvoirs et autorité pour être partie au Contrat et pour exécuter toutes ses obligations en vertu des présentes, et il n'existe aucune restriction d'ordre légal ou contractuel lui interdisant d'exécuter le Contrat.

## **5.4 Information privilégiée**

Le Soumissionnaire déclare qu'au meilleur de sa connaissance, il ne dispose pas d'une information privilégiée susceptible de lui conférer un avantage par rapport à ses concurrents dans le cadre de l'Appel de propositions.

# **6. DÉCLARATION D'INTÉGRITÉ**

Le Soumissionnaire déclare que la Soumission n'a fait l'objet d'aucune tromperie, ni d'aucune entente de fixation de prix avec d'autres soumissionnaires. De plus, toute information contenue dans la Soumission est véridique et exacte, au meilleur de sa connaissance.

Le Soumissionnaire déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la [Loi sur les contrats des organismes publics \(chapitre C-65.1\)](#), et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du Contrat à être conclu.

# **7. RETRAIT DE LA SOUMISSION**

Le Soumissionnaire reconnaît que sa Soumission constitue, à compter de l'ouverture des Soumissions, une offre irrévocable de contracter et qu'il ne peut plus retirer celle-ci pour la période d'irrévocabilité prévue à l'Appel de propositions. Si sa Soumission est acceptée et qu'il refuse d'honorer ses obligations en vertu du Contrat, la SQDC pourra lui réclamer des dommages-intérêts.

# **8. DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION**

La Soumission demeure en vigueur pour la période indiquée à la clause « Durée de validité de la Soumission » prévue à la clause 6.2 de la Partie I (Instructions aux Soumissionnaires).



## 9. PORTÉE

La Soumission constitue une acceptation formelle de contracter selon les modalités de l'Appel de propositions (notamment les modalités prévues à sa Partie IV (Contrat)), sujet aux éléments qu'elle contient et visant à compléter le Contrat lorsque requis, étant entendu qu'une fois la Soumission acceptée par la SQDC, le Soumissionnaire s'oblige à contracter selon les termes de cet Appel de propositions et de sa Soumission.

Et j'ai signé ce \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ de l'année 2025.

---

### Signature autorisée

Nom du signataire :

---

Titre :

---

Nom du Soumissionnaire :

---

Téléphone :

---

Adresse électronique :

---



## **ANNEXE 2.1 BORDEREAU DE PRIX**

*(Le Soumissionnaire doit remplir le fichier Excel SP701857\_Bordereau de prix soumis sous pli séparé.)*



## **ANNEXE 2.2 GRILLE DES REQUIS SQDC ET RÉPONSES DU SOUSSIONNAIRE**

*(Le Soumissionnaire doit remplir le fichier Excel intitulé « Grille des requis et réponses du Soumissionnaire » soumis sous pli séparé.)*





**ANNEXE 2.3**  
**ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC OU FORMULAIRE**  
**D'ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC**

*(S'il a un établissement au Québec, le Soumissionnaire doit joindre l'Attestation de Revenu Québec; s'il n'a pas d'établissement au Québec, le Soumissionnaire doit remplir le formulaire d'Absence d'établissement au Québec qui suit.)*

## ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

**Tout soumissionnaire n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit remplir et signer le présent formulaire et le produire avec sa soumission.**

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

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

EN PRÉSENTANT À L'ORGANISME LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »)

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

AU NOM DE : \_\_\_\_\_,  
(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »)

JE DÉCLARE CE QUI SUIT.

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

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



**ANNEXE 2.4**  
**COPIE CERTIFIÉE CONFORME D'UNE RÉOLUTION DU**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION OU DOCUMENT CONFIRMANT**  
**L'AUTORITÉ DU FONDÉ DE POUVOIR**

*(Le Soumissionnaire doit joindre ce document à sa Soumission s'il est une personne morale ou une société.)*

## ANNEXE 2.5

### LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS

- *Le Soumissionnaire doit transmettre une liste des Sous-contractants qu'il utilisera ou prévoit utiliser dans le cadre de l'exécution du Contrat avec les informations demandées ci-dessous.*
- *Lorsque, pendant l'exécution du Contrat, l'Adjudicataire conclut ou prévoit conclure un nouveau sous-contrat, il doit, avant que ne débute l'exécution de ce nouveau sous-contrat, en aviser la SQDC en produisant la liste ci-dessous modifiée.*

Nom du Sous-contractant	NEQ du Sous-contractant	Adresses du Sous-contractant	Montant du sous-contrat	Date du sous-contrat

## ANNEXE 2.6

### LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS ET JURIDICTIONS

- *Le Soumissionnaire doit transmettre une liste des Sous-traitants ultérieurs qu'il utilisera ou prévoit utiliser dans le cadre de l'exécution du Contrat en remplissant le tableau ci-dessous.*
- *Lorsque, pendant l'exécution du Contrat, l'Adjudicataire ajoute ou modifie, ou prévoit ajouter ou modifier, un Sous-traitant ultérieur, il doit, avant de ce faire, en aviser la SQDC en produisant un tableau modifié.*

Nom du Sous-traitant ultérieur	Fonction / Type de données	Province (ou état), s'il y a lieu, et pays de traitement (lister tous)
<i>(Par exemple : Microsoft Azure)</i>	<i>(Par exemple : Hébergement des données)</i>	<i>(Par exemple : Québec, Canada)</i>



## **ANNEXE 2.7**

### **DEMANDES DE MODIFICATIONS MINEURES**

*(S'il désire soumettre une ou des objection(s) à l'Appel de propositions, le Soumissionnaire doit remplir le fichier Word intitulé « Demandes de modifications mineures » soumis sous pli séparé.)*

## ANNEXE 2.8

### DESCRIPTION DE LA SOLUTION

En référence à la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit compléter les sections suivantes et joindre tout documents pertinents :

- A) Présentation de la Solution :** Le Soumissionnaire doit présenter l'ensemble des composantes de la Solution proposée.
- B) Intégrateurs:** En référence à la clause 5.2 de la Partie I (Instructions), le Soumissionnaire doit indiquer le nom d'au minimum deux intégrateurs capables de faire affaire au Canada, ayant réalisé l'intégration de la Solution dans au moins un projet similaire aux besoins de la SQDC au cours des cinq dernières années.
- C) Architecture de la Solution :** En référence à la clause 1.5 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit présenter un schéma d'architecture complet de la Solution proposée.
- D) Capacité d'évolution et de pérennité de la Solution :** En référence à la clause 1.8 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit expliquer les efforts de l'Éditeur en lien avec la capacité d'évolution et de pérennité de la Solution proposée.
- E) Exigence de disponibilité de la Solution :** En référence à la clause 2.1 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit indiquer comment il entend satisfaire à l'exigence de disponibilité de la Solution à 99,7% en précisant les plans de reprise après sinistre, le calcul du taux de disponibilité, y compris les plages de maintenance prévues. L'explication doit également inclure le nombre d'heures de non-disponibilité mensuelle estimé.
- F) Procédure d'escalade :** En référence à la clause 2.9 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit fournir sa procédure d'escalade.
- G) Récupération après sinistre, poursuite des opérations:** En référence à la clause 2.3 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit indiquer où sont situés les instances du système en production (avec redondance sur un minimum de deux sites géographiquement éloignés).
- H) Gestion des incidents :** En référence à la clause 2.5.1 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit indiquer dans quelle mesure il peut assurer le support et la gestion des incidents en langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- I) Niveaux de service :** En référence à la clause 2.5.3 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit indiquer les niveaux de service qu'il s'engage à fournir à la SQDC pour la Solution en précisant notamment le délai de prise en charge et le délai de résolution pour chaque type d'incident (technique ou de sécurité) en fonction du niveau de sévérité.
- J) Documentation:** En référence à la clause 2.6 de la Partie III (Devis), le Soumissionnaire doit indiquer dans quelle mesure il peut rendre disponible la documentation en langue française.
- K) Responsabilité sociale SQDC :** En référence à la clause 4.1 de la Partie III (Devis) :

#### **a. Politiques et codes**

Le Soumissionnaire doit remplir le tableau suivant, en marquant d'un « X » la case appropriée :

Politiques et codes	Oui	Non
Politique ou plan de développement durable		
Politique de diversité culturelle		
Politique de parité homme-femme		
Politique d'inclusion d'une main-d'œuvre en situation d'exclusion sociale		

Sur demande, le Soumissionnaire devra fournir une copie de la politique ou du code visé.

***b. Autres pratiques en matière de développement durable***

*Le Soumissionnaire est invité à fournir copie de toute documentation pertinente en lien avec les sujets suivants :*

- *Réduction des émissions de gaz à effet de serre*
- *Gestion des ressources naturelles*
- *Certifications environnementales (p.ex. ISO 14 001, B Corp, BNQ 21 000)*
- *Certifications sociales (p.ex. ISO 45001, BNQ 9700-800, SA 8000)*
- *Économie collaborative ou de fonctionnalité*
- *Autres pratiques.*





## **ANNEXE 2.9**

### **CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION**

*(Le Soumissionnaire doit joindre ce document.)*



## **ANNEXE 2.10**

### **AUTRES ANNEXES DU SOUMISSIONNAIRE**

*(Le Soumissionnaire peut ajouter d'autres annexes qu'il juge pertinentes, s'il y a lieu.)*



## **APPEL DE PROPOSITIONS – APPROVISIONNEMENT**

### **PARTIE III : DEVIS**

**PROJET :**                    **ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE  
ÉLECTRONIQUE**

**DOSSIER :**                **SP-701857**

**RESPONSABLE :**        **PASCAL FORTIER**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>MISE EN CONTEXTE</b>	<b>2</b>
1.1	Besoins	2
1.2	Situation actuelle	2
1.3	Architecture actuelle	2
1.4	Description de la Solution	4
1.5	Architecture de la Solution	4
1.6	Environnements	4
1.7	Fonctionnalités recherchées	4
1.8	Capacité d'évolution et de pérennité de la Solution	5
<b>2.</b>	<b>EXIGENCES DE DISPONIBILITÉ, SÉCURITÉ ET AUTRES SERVICES</b>	<b>6</b>
2.1	Exigence de disponibilité de la Solution	6
2.2	Pénalité de non-disponibilité des services	6
2.3	Récupération après sinistre, poursuite des opérations	6
2.4	Requis de sécurité	7
2.5	Services de soutien et mises à jour	7
2.6	Documentation	9
2.7	Gouvernance du Contrat	10
2.8	Chargé de compte	10
2.9	Procédure d'escalade	10
<b>3.</b>	<b>VOLUMÉTRIE ET PRÉSENTATION DES PRIX</b>	<b>10</b>
3.1	Volumétrie	10
3.2	Structure tarifaire	11
A.	Frais relatifs à la Solution :	11
B.	Prix des services professionnels à la demande :	11
C.	Autres frais :	12
<b>4.</b>	<b>AUTRES MODALITÉS</b>	<b>12</b>
4.1	Responsabilité sociale SQDC	12
A.	Politiques et codes	12
B.	Autres pratiques en matière de développement durable	12
C.	Gestion responsable et éthique des affaires	13
D.	Approvisionnement accessible	13

## 1. MISE EN CONTEXTE

### 1.1 Besoins

La SQDC recherche une solution constituée principalement d'une plateforme de commerce électronique moderne et, le cas échéant, de modules complémentaires, qui doit reproduire les services existants tout en offrant une flexibilité accrue tant pour les utilisateurs que pour son intégration avec des systèmes tiers. Elle doit rehausser l'expérience client par une interopérabilité optimisée et une agilité fonctionnelle renforcée.

La Solution sélectionnée dans le cadre de cet Appel de propositions devra minimalement inclure les fonctionnalités de commerce électronique de base, incluant notamment un PIM (*Product Information Management* / Gestion de l'information produit), un CMS (*Content Management System* / Système de gestion de contenu), un engin de recherche, un système de tris et de filtres avancés, un compte client, ainsi qu'un panier et une caisse dynamique. Ces fonctionnalités doivent être intégrées de façon native afin de limiter autant que possible les développements spécifiques, souvent contraignants et coûteux à maintenir, ainsi que le recours à des modules complémentaires.

La Solution devra se connecter avec l'OMS (*Order Management System* / Système de gestion des commandes) et le MSF (*Mobile Store Fulfillment* / module de traitement des commandes) utilisés par la SQDC. Ces derniers systèmes sont exclus de la portée de cet Appel de propositions.

La SQDC prévoit procéder à un second appel de propositions afin de retenir les services d'un intégrateur pour la Solution retenue aux termes du présent Appel de propositions afin d'intégrer la Solution dans l'environnement de la SQDC (l'« **Intégrateur** »).

### 1.2 Situation actuelle

Le site sqdc.ca est supporté par la solution Orckestra de MDF Commerce qui comprend les fonctionnalités suivantes : PIM, OMS, CMS, MSF. La solution propose un nombre moyen de mises à jour annuelles. La majorité des demandes d'évolutions sont développées sur-mesure et nécessitent l'apport d'une équipe de développement.

La mise à jour du contenu et des courriels du CMS et la configuration de modules de contenu nécessitent des connaissances HTML.

La solution Orckestra utilise les services de Moneris pour les paiements en ligne et de Riskified pour la gestion de la fraude. La solution s'intègre avec les systèmes JDE d'Oracle pour l'information produit ainsi qu'avec les différents systèmes de nos partenaires de logistique et de livraison.

La solution Orckestra s'intègre également aux modules suivants :

- Google Analytics
- Google Tag Manager
- Outil de clavardage HeyDay (Hootsuite)
- Outil de test Hotjar
- Outil de produits similaires Algolia

Les données de la solution Orckestra sont partagées dans le lac de données d'entreprise (Snowflake)

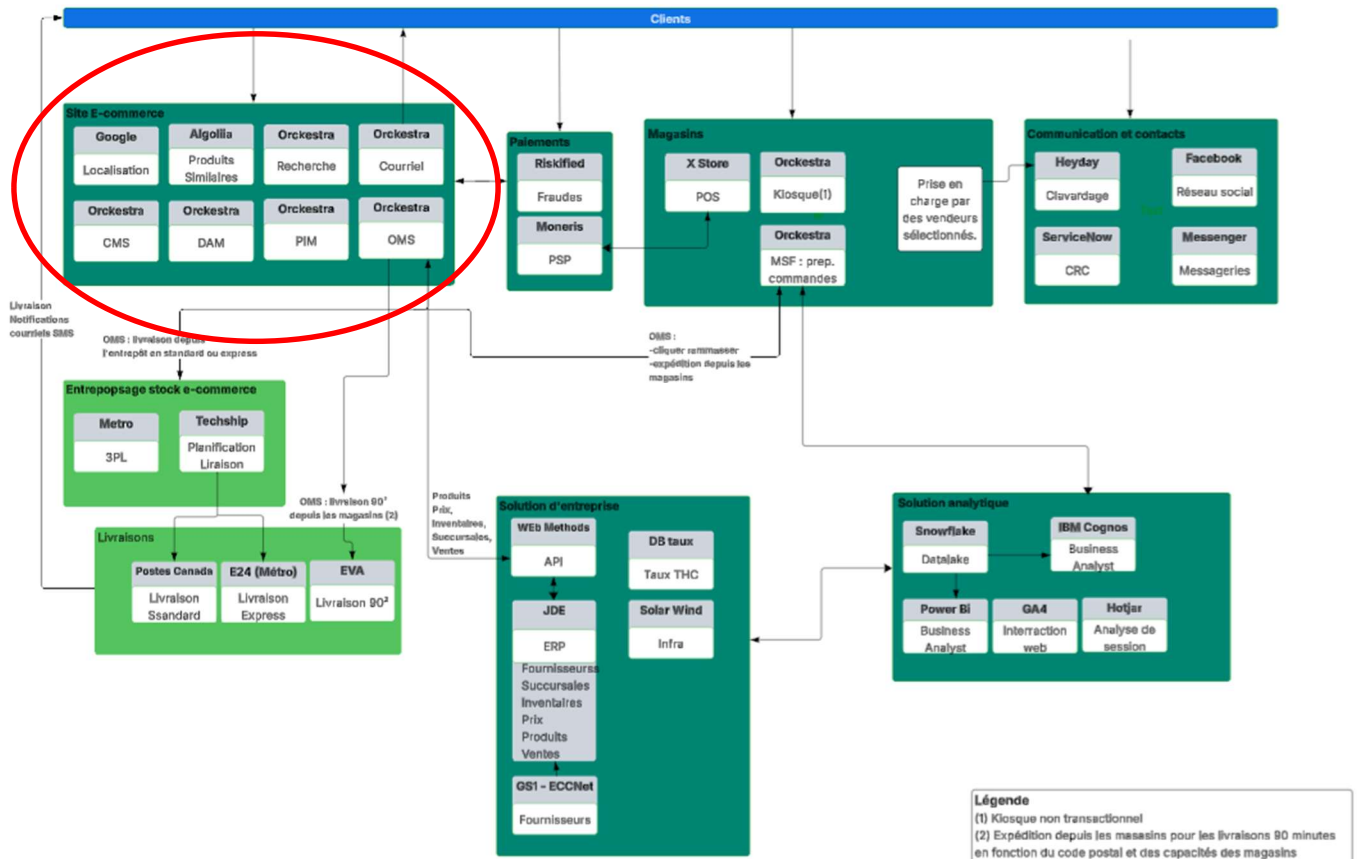
### 1.3 Architecture actuelle

La SQDC souhaite maintenir et capitaliser sur les solutions logicielles existantes dans le marché, minimiser le développement et les personnalisations et privilégier les solutions infonuagiques qui

s'intègrent facilement à l'aide d'API (*Application Programming Interface* / Interface de Programmation d'Application). L'architecture technologique actuelle de la SQDC est donnée à titre indicatif. Elle est susceptible d'évoluer en fonction des différents projets de modernisation engagés par la SQDC.

Le diagramme suivant présente les flux actuels entre les différents systèmes de la SQDC dans son écosystème numérique. Le Soumissionnaire doit concentrer sa réponse sur la portée de l'initiative qui est encadrée en rouge.

### Écosystème Numérique SQDC



#### **1.4 Description de la Solution**

La liste détaillée des requis fonctionnels et non fonctionnels de la Solution recherchée par la SQDC se trouve à l'Annexe 2.2 « Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire » de la Partie II (Formulaire de Soumission).

#### **1.5 Architecture de la Solution**

Le Soumissionnaire doit présenter un schéma d'architecture complet de la Solution proposée à l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission).

Ce schéma doit illustrer de manière structurée les composants, les flux d'information et les interactions entre les différents modules de la Solution.

Ce schéma devra impérativement s'appuyer sur la Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire. Le Soumissionnaire doit notamment démontrer comment la Solution s'intègre aux systèmes existants de la SQDC en tenant compte des interconnexions requises et des contraintes opérationnelles propres à l'environnement technologique de l'organisation.

#### **1.6 Environnements**

Le paysage cible comprendra les applications, les bases de données, les systèmes d'exploitation et le matériel pour prendre en charge les deux environnements suivants, lesquels devront être fournis par le Soumissionnaire :

- a) Environnement de qualité (test) : destiné aux essais fonctionnels, aux tests d'intégration et à la validation des mises à jour avant leur déploiement en production. Cet environnement devra permettre de reproduire fidèlement les conditions d'utilisation réelles, et devra être consultable, via un accès sécurisé, par les employés de la SQDC; et
- b) Environnement de production : utilisé pour l'exploitation en continu de la Solution par la SQDC et ses clients.

Sans limiter ce qui précède, chacun des environnements fournis doit inclure la plus récente version de la Solution.

L'Adjudicataire devra également prendre en charge la gradation des mises à jour de la Solution et s'assurer que des mécanismes soient mis en place pour migrer la paramétrisation et les données entre les environnements fournis.

#### **1.7 Fonctionnalités recherchées**

##### **1.7.1 Fonctionnalités de base**

La SQDC recherche une Solution modulaire pouvant proposer les fonctionnalités et capacités suivantes, de façon native ou avec une tierce partie :

- i. PIM (*Product Information Management*);
- ii. CMS (*Content Management System*);
- iii. DAM (*Digital Asset Management*);
- iv. Engin de recherche;
- v. Système de tris et de filtres;
- vi. Compte client;
- vii. Panier et caisse dynamique;
- viii. Gestion multilingue;

- ix. Notifications par courriel du statut de la commande;
- x. Page de statut de la commande;
- xi. Page d'historique des commandes;
- xii. Gestion et affichage de fiches succursales;
- xiii. Capacité SEO (*Search Engine Optimization* / optimisation pour les moteurs de recherche natives);
- xiv. Intégration à Google Analytics (GA4);
- xv. Intégration de Moneris;
- xvi. Gestion du consentement;
- xvii. Validation des codes postaux en fonction du mode de livraison;
- xviii. Validation de règles d'achat (ex. : limitation à 30 g de cannabis); et
- xix. Vérification de l'âge.

### 1.7.2 Droits

La Solution doit permettre à la SQDC :

- i. D'utiliser et d'exploiter la Solution dans le cadre normal de ses opérations et activités;
- ii. De l'exécuter, de créer et générer tous rapports, documents, processus, services et autres au moyen ou à partir de la Solution;
- iii. De pouvoir paramétrer la Solution selon ses besoins fonctionnels; et
- iv. D'utiliser lesdits services et biens générés par la Solution à des fins commerciales, non commerciales, pédagogiques, de consultation, de conservation, et pour toutes fins jugées utiles par la SQDC.

Pendant la Durée du Contrat, aucune modification à la Solution qui aurait pour effet d'occasionner une réduction de son contenu, de ses fonctionnalités ou de ses performances, ou résulter en sa fin de vie, ne doit être effectuée.

### 1.7.3 Autres fonctionnalités possibles (options)

Le Soumissionnaire est invité à présenter toutes autres fonctionnalités disponibles récentes et / ou populaires auprès de ses clients à l'Annexe 2.10 de la Partie II (Formulaire de Soumission), ainsi qu'à détailler le prix des options dans le Bordereau de prix, lorsqu'applicable.

## 1.8 Capacité d'évolution et de pérennité de la Solution

Le Soumissionnaire doit proposer une Solution maintenue activement (et non en fin de vie), bénéficiant d'une feuille de route évolutive et d'un engagement clair en matière d'amélioration continue.

Le Soumissionnaire doit, à l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission), expliquer les efforts de l'Éditeur en lien avec cette exigence en fournissant notamment :

- Une feuille de route de la Solution sur 2 ans;
- Les évolutions de la dernière année; et
- Le nombre de personnes dédiées à l'innovation et / ou à la recherche et développement de la Solution.



## 2. EXIGENCES DE DISPONIBILITÉ, SÉCURITÉ ET AUTRES SERVICES

### 2.1 Exigence de disponibilité de la Solution

La Solution doit être rapide, fiable, sécuritaire et à haut rendement. Les fonctions et les services de la Solution doivent offrir un taux de disponibilité minimal mensuel de 99,7% (le « **Taux de disponibilité attendu** »).

À l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission), le Soumissionnaire doit indiquer comment il entend satisfaire à cette exigence en précisant, les plans de reprise après sinistre, le calcul du taux de disponibilité, incluant toutes les plages de maintenance prévues. L'explication doit également inclure le nombre d'heures de non-disponibilité mensuelle estimé.

### 2.2 Pénalité de non-disponibilité des services

Lors de la non-atteinte de l'objectif de disponibilité mensuel, sans préjudice à ses autres droits et recours, la SQDC pourra exiger que l'Adjudicataire produise un plan de redressement et pourra réclamer un crédit mensuel, calculé comme suit :

- 2 % des frais mensuels applicables pour chaque tranche de 0,1 % au cours de laquelle le niveau de disponibilité des fonctions et des services concernés est inférieur au Taux de disponibilité attendu au cours d'un mois, et ce, jusqu'à concurrence de 30% des frais d'abonnement applicables pour ce mois.

Ce crédit de non-disponibilité pourra être réclaté par la SQDC dès le premier mois de non-atteinte du Taux de disponibilité attendu et sera payable sous forme de crédit sur la prochaine facture émise.

À titre d'exemple, pour un taux de disponibilité attendu de 99,7%, mais qui atteint plutôt un taux de disponibilité de 98,5% pendant un mois donné, un crédit de 24% devra être émis sur la prochaine facture mensuelle, sur demande de la SQDC.

De plus, sans limiter les autres droits et recours de la SQDC, la SQDC pourra résilier le Contrat sur avis écrit à l'Adjudicataire, conformément à la clause 14 du Contrat (Partie IV).

### 2.3 Récupération après sinistre, poursuite des opérations

L'Adjudicataire doit maintenir un plan de sauvegarde et de récupération pour poursuivre les opérations dans l'éventualité d'un sinistre, d'une interruption de ses opérations, d'une interruption du fonctionnement de la Solution ou d'indisponibilité de tout centre de données.

La durée maximale acceptable des interruptions en cas de sinistre de la Solution (« **RTO** ») et la durée maximale acceptable de perte de données en cas de sinistre de la Solution (« **RPO** ») sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

RTO	RPO
24h	12h

- Le terme RTO (ou *Recovery Time Objective*) signifie la durée maximale pour restaurer les opérations normales après une panne ou une perte de données; et
- Le terme RPO (ou *Recovery Point Objective*) signifie la quantité maximale de données (en heures) que la SQDC peut tolérer de perdre.

L'Adjudicataire doit également fournir des instances du système en production avec redondance sur un minimum de deux sites géographiquement éloignés et indiquer, en Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission), où sont situés ces sites.

## **2.4 Requis de sécurité**

L'Adjudicataire est responsable de s'assurer que la Solution est en tout temps conforme aux requis de sécurité contenus à la Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire.

## **2.5 Services de soutien et mises à jour**

### **2.5.1 Gestion des incidents**

L'Adjudicataire doit fournir un service de support 24 / 7 à l'équipe TI de la SQDC et disponible par système informatique et téléphone.

Lorsque l'équipe TI de la SQDC ou l'Adjudicataire constate un incident sur la Solution, l'autre partie devra en être avisée dès que possible.

Dès la survenance d'un incident sur la Solution, l'Adjudicataire doit, avant de débiter l'intervention, émettre à la SQDC un billet d'ouverture, sur lequel il doit indiquer : i) l'heure et la date du billet ou, selon le cas, de la communication de l'incident par la SQDC, ii) la description de l'incident, iii) le premier diagnostic et iv) le plan de mitigation.

Dans les délais applicables, l'Adjudicataire doit émettre un billet de fermeture, lequel doit indiquer : i) l'heure et la date de résolution de l'incident, ii) la description de l'intervention, iii) le diagnostic de la cause profonde et iv) la description de sa résolution et des moyens pris pour éviter la répétition de l'incident.

Advenant que la résolution du problème ne puisse être réglée dans les délais applicables et sous réserve des autres droits et recours de la SQDC, l'Adjudicataire doit soumettre à l'approbation préalable de la SQDC un plan d'actions afin de régler le problème dans le meilleur délai.

La demande de support est réputée terminée lorsque l'Adjudicataire a réalisé les vérifications et les tests nécessaires à la validation du bon état de fonctionnement de la Solution, le tout sous réserve de la confirmation écrite de la SQDC.

### **2.5.2 Gestion des incidents de sécurité**

En plus des requis de sécurité énoncés au Devis et à la « Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire », tous les processus critiques doivent être journalisés via une solution de gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM) afin de placer ensemble tous les journaux applicatifs, de sécurité, d'accès, de transactions, et d'actions des utilisateurs.

La SQDC recherche des dispositifs de sécurité informatiques contre les attaques BOT (activités automatisées malveillantes) et DDOS (*Distributed Denial of Service* / attaque par déni de service distribué) tels que :

- Protection DDoS en tant que service (DPaaS);
- Pare-feu réseau et applicatif (WAF);
- Systèmes de prévention d'intrusion (IPS);
- Systèmes de détection des intrusions; et
- Segmentation réseau.

### **2.5.3 Niveaux de service**

La SQDC souhaite assurer une qualité de service adéquate en matière de gestion des incidents. Le tableau suivant indique les niveaux de service souhaités par la SQDC. À l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission), le Soumissionnaire doit indiquer les niveaux de service qu'il s'engage à fournir à la SQDC pour la Solution en précisant notamment le délai de prise en charge et le délai de résolution pour chaque type d'incident (technique ou de sécurité) en fonction du niveau de sévérité.

Niveau de sévérité	Description de l'incident	Incident technique		Incident de sécurité	
		Délai de prise en charge <sup>1</sup>	Délais de résolution <sup>2</sup>	Délai de prise en charge <sup>1</sup>	Délais de résolution <sup>2</sup>
<b>1 (Critique)</b> Impact majeur	Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau ou d'une application identifiée comme critique. L'événement présente un élément ou une combinaison des éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un très grand nombre d'utilisateurs est impacté;</li> <li>➤ Aucun contournement possible;</li> <li>➤ Touche les revenus, la réputation ou occasionne des pertes financières immédiates.</li> </ul>	30 minutes	2 heures	30 minutes	1 heure
<b>2 (Élevée)</b> Impact significatif	S'applique lorsqu'un service, un système, un réseau, une application peut opérer, mais dont la performance est considérablement réduite et/ou les fonctions sont très limitées. L'événement présente un élément ou une combinaison des éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un ou plusieurs départements sont impactés;</li> <li>➤ Quelques fonctions ne sont pas disponibles, le système peut continuer dans un mode restreint, mais un rétablissement rapide est nécessaire;</li> <li>➤ Une panne ou une dégradation survient durant une période considérée comme critique (année, mois).</li> </ul>	2 heures	8 heures	1 heure	4 heures
<b>3 (Moyen)</b> Impact limité	Un événement constituant un désagrément pour l'utilisateur pour lequel il existe une alternative ou une réparation possible, mais qui n'empêche pas l'utilisateur de travailler. Il peut aussi s'agir d'une demande d'information.	24 heures	5 jours	12 heures	1 jour

1. Le **délai de prise en charge** est le délai qui s'écoule entre l'heure de début d'un incident et sa prise en charge par une ressource de l'Adjudicataire, laquelle prise en charge doit être confirmée à la SQDC par l'Adjudicataire. L'heure de début d'un incident est réputée être l'heure où la SQDC identifie un incident à l'Adjudicataire via le système informatique, l'heure où un incident est signalé par des outils de surveillance de l'Adjudicataire ou l'heure où l'incident se devait d'être signalé à la SQDC par l'Adjudicataire, selon l'heure la moins tardive.
2. Le **délai de résolution** est la période qui s'écoule entre l'heure de début d'un incident et la remise en bon état de fonctionnement de la Solution, suivant la confirmation écrite de la SQDC.

Lorsqu'un niveau de service n'est pas atteint, l'Adjudicataire doit, sur demande de la SQDC :

- Expliquer l'incident et l'écart avec le niveau de service attendu;
- Fournir une analyse des causes profondes d'incident d'un niveau de sévérité 1 et 2 ou d'incident répété tout niveau compris;
- Élaborer un plan d'actions correctif. Le plan d'actions ainsi élaboré doit être soumis par écrit à la SQDC pour approbation dans un délai d'au plus 10 jours ouvrables suivant la demande, à moins d'entente à l'effet contraire entre les parties. L'Adjudicataire doit réaliser ce plan d'actions à ses frais.

L'Adjudicataire doit conserver un registre des incidents (incluant les alertes) survenus pendant les deux dernières années, lequel doit être transmis à la SQDC sur demande.

#### **2.5.4 Correctifs et mises à jour (évolutions)**

Pendant la Durée du Contrat, l'Adjudicataire est responsable d'intégrer tous les correctifs et les mises à jour (évolutions) nécessaires à la Solution.

Dans tous les cas de défaillance et de problèmes, il appartient à l'Adjudicataire de démontrer que la défaillance et le problème ne proviennent pas de la Solution.

Au début de chaque année civile, l'Adjudicataire doit transmettre par écrit à la SQDC la planification des mises à jour (évolutions) prévues pour l'année et l'aviser dans les meilleurs délais de toute modification à cette planification.

Considérant les requis opérationnels de la SQDC, l'Adjudicataire s'engage à effectuer, sauf en cas d'urgence, la mise en production de tout correctif et toute mise à jour susceptible de causer une indisponibilité de la Solution durant les plages horaires suivantes :

- du dimanche 23h00 au lundi 8h00 (Heure de l'Est (HE)),
- du lundi 23h00 au mardi 8h00 (Heure de l'Est (HE)),
- du mardi 23h00 au mercredi 8h00 (Heure de l'Est (HE)),
- du mercredi 23h00 au jeudi 8h00 (Heure de l'Est (HE)), et
- du jeudi 23h00 au vendredi 8h00 (Heure de l'Est (HE)).

#### **2.6 Documentation**

L'Adjudicataire doit remettre à la SQDC, ou permettre à la SQDC d'avoir accès à, l'ensemble de la documentation technique nécessaire pour opérer et assurer un bon fonctionnement de la Solution. La documentation fournie comprend les documents suivants :

- Guide d'utilisation;
- Guide d'administration;
- Procédure de recouvrement des données;
- Modèle de données;
- Guide de gestion des accès;
- Guide de conception et de paramétrisation;
- Toute autre information nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de la Solution, avec toute mesure préventive et corrective; et
- Tout document ou capsule de formation générique développée et rendue disponible aux administrateurs de ses clients.

## 2.7 Gouvernance du Contrat

L'Adjudicataire ainsi que les représentants autorisés de la SQDC doivent assurer une saine gouvernance du Contrat pendant toute sa durée.

La gouvernance du Contrat comprend notamment, et ce, sans s'y limiter de :

- Suivre les indicateurs et engagements (livrables, délais, niveaux de service);
- Assurer un contrôle qualité, surveiller la performance et optimiser les rendements opérationnels;
- Assurer la veille réglementaire (ex. : protection des données, sécurité);
- Valider la facturation et les crédits;
- Planifier les renouvellements au Contrat;
- Répondre aux demandes d'accès tels que les rapports de performance et audits (attestations et certifications);
- Valider les demandes de changements le cas échéant; et
- Planifier et maintenir les rencontres entre les parties pour la revue et le suivi de :
  - La feuille de route de la Solution pour l'année à venir;
  - La performance annuelle de la Solution; et
  - De tout autre enjeu.

## 2.8 Chargé de compte

L'Adjudicataire doit offrir sans frais supplémentaire les services d'un chargé de compte pour assurer la gouvernance du Contrat. Ce dernier doit pouvoir s'exprimer et écrire en français, être accessible par téléphone (ligne directe) et par courriel. Le chargé de compte doit être disponible durant les heures normales de bureau de la SQDC (Heure de l'Est (HE)) pour participer à des rencontres virtuelles.

## 2.9 Procédure d'escalade

L'Adjudicataire doit avoir une procédure d'escalade efficace qui permette, en cas de manquement aux niveaux de service ou en cas d'incident, d'assurer une prise en charge efficace et une continuité des services. Le Soumissionnaire doit fournir, à l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission) les informations suivantes :

- Les ressources devant être contactées (chargé de compte, technicien, directeur du soutien technique, spécialiste des produits, etc.) par ordre hiérarchique;
- Les moyens de communication (courriel, téléphone, etc.);
- Les délais entendus avant que chacune de ces ressources soit avisée et impliquée.

# 3. VOLUMÉTRIE ET PRÉSENTATION DES PRIX

## 3.1 Volumétrie

Pour l'année 2024-2025, le site web sqdc.ca a reçu 5 600 000 visites. Les revenus provenant des 510 000 commandes en ligne ont représenté 4% des ventes globales SQDC (32,8 M \$ sur 741,5 M \$).

Le Soumissionnaire doit se baser sur la volumétrie du tableau suivant pour présenter sa Soumission. Le Soumissionnaire doit informer la SQDC des réductions de tarifs dont elle peut bénéficier et lui indiquer les conditions qui s'y rattachent advenant que son modèle d'affaires permette d'obtenir des économies de volume dès l'année 1 en production.

Ces données sont à titre indicatif seulement et l'Adjudicataire ne pourra prétendre à aucune compensation ou indemnité en découlant.

Volumétrie estimative en production							
Bases de volumétrie	Quantité An 1	Quantité An 2	Quantité An 3	Quantité An 4	Quantité An 5	Option 1** Ans 6 et 7	Option 2** Ans 8 et 9
GVM* (en million)	32 800	34 440	36 162	37 970	39 869	41 862 par année	43 955 par année
NB de commandes estimées	510 000	535 500	562 275	590 388	619 908	650 903 par année	683 448 par année
NB de visites (en million)	5 600	5 700	5 800	5 950	6 050	6 200 par année	6 200 par année

\*GVM : valeur marchande brute en million (CAD)

\*\* Les chiffres donnés représentent une année seulement (ex : An 6 = 41 862, An 7 = 41 862)

### 3.2 Structure tarifaire

Le Soumissionnaire doit compléter l'Annexe 2.1 Bordereau de prix de la Partie II (Formulaire de Soumission) en prenant en considération les exigences suivantes, lesquelles sont complétées d'instructions additionnelles dans le Bordereau de prix.

#### A. Frais relatifs à la Solution :

L'ensemble des frais d'accès et d'utilisation de la Solution (aussi appelés frais de licences) et autres frais relatifs à Solution offerte par le Soumissionnaire en réponse aux exigences énoncées au présent Appel de propositions doivent être ventilés et seront considérés aux fins de l'évaluation. Les frais relatifs à la Solution inscrits au Bordereau de prix doivent notamment comprendre les frais pour les droits d'accès et utilisation (frais de licences), l'hébergement, tous les environnements, le support ainsi que l'entretien de la Solution. Ils doivent être expressément indiqués dans le Bordereau de prix, à défaut de quoi ils seront réputés offerts sans frais supplémentaires pour la SQDC.

Le Soumissionnaire doit indiquer quels sont les facteurs qui pourraient avoir un impact sur les frais, par exemple et de manière non limitative : le nombre de commandes, le volume de données, le nombre de visites, etc. Le Soumissionnaire doit fournir toutes les informations pertinentes pour la SQDC. Advenant des frais supplémentaires à prévoir, il doit indiquer son échelle de volumétrie et les frais associés pour chaque variante.

Les frais proposés doivent permettre de supporter une variation de certaines variables d'utilisation à la baisse ou à la hausse, au cours d'une année contractuelle, comme le nombre de commandes. Le Soumissionnaire doit indiquer la/les variable(s) applicable(s) aux frais de sa Solution et indiquer les escomptes applicables, le cas échéant, et indiquer les volumes reliés. Pendant la Durée du Contrat, ces facteurs serviront de référence tarifaire pour tout ajustement de frais advenant des variations de volumes à la baisse ou à la hausse.

#### B. Prix des services professionnels à la demande :

La SQDC pourrait requérir de l'Adjudicataire des services professionnels exceptionnellement pour effectuer des personnalisations, des services de transitions ou tout autres types de services nécessitant l'expertise spécifique de l'Éditeur de la Solution.

Afin de faciliter la gestion de la facturation, la SQDC privilégie l'application d'un taux horaire unique moyen (le « **Taux unifié** »), indépendamment du profil et de l'expérience des ressources proposées qui interviendront dans les services.

Le Soumissionnaire doit proposer un Taux unifié couvrant l'ensemble des ressources de son équipe.

En fonction du besoin, la SQDC pourra exiger que les services professionnels soient exécutés à forfait ou encore, à l'heure, en fonction des heures réellement effectuées.

#### **C. Autres frais :**

La SQDC invite le Soumissionnaire à proposer toutes les fonctions, biens et services additionnels et complémentaires susceptibles d'accroître ou rehausser l'expérience de la SQDC ou de ses utilisateurs. Le Soumissionnaire doit expliquer ces options en expliquant la fonctionnalité, les gains ainsi que les frais reliés. La décision d'utiliser ces options appartient exclusivement à la SQDC.

## **4. AUTRES MODALITÉS**

### **4.1 Responsabilité sociale SQDC**

Depuis 2020, la SQDC s'est dotée d'un plan de responsabilité sociale. Ce plan vise à orienter les actions de la SQDC afin de contribuer à l'atteinte de ses engagements en matière d'approvisionnement responsable et de développement durable.

Plus spécifiquement, la SQDC souhaite contribuer à l'atteinte de la cible établie dans la nouvelle stratégie gouvernementale des marchés publics qui vise 15% d'acquisitions responsables réalisées par les organismes publics. Pour suivre cette performance en lien avec l'acquisition responsable, la SQDC se base sur le [Guide des indicateurs d'acquisition responsable](#) développé par le Bureau de coordination de développement durable (BCDD) du gouvernement du Québec, qui vient présenter 21 indicateurs.

C'est dans cette perspective que les soumissionnaires liés à la production des biens et services visés par le présent appel de propositions et au contrat à intervenir sont conviés à indiquer les pratiques correspondantes à leur organisation :

#### **A. Politiques et codes**

Le Soumissionnaire doit identifier les politiques ou codes existants dans son entreprise en remplissant l'Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission).

Sur demande, le Soumissionnaire doit fournir une copie de la politique ou du code visé.

#### **B. Autres pratiques en matière de développement durable**

Le Soumissionnaire est invité à fournir, en Annexe 2.8 de la Partie II (Formulaire de Soumission), copie de toute documentation pertinente en lien avec les sujets suivants :

- Réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Gestion des ressources naturelles
- Certifications environnementales (ex. ISO 14 001, B Corp, BNQ 21 000)
- Certifications sociales (ex. ISO 45001, BNQ 9700-800, SA 8000)
- Économie collaborative ou de fonctionnalité
- Autres pratiques.

**C. Gestion responsable et éthique des affaires**

La SQDC collabore avec des fournisseurs qui respectent les lois et règlements applicables et font preuve d'exemplarité en matière d'éthique. Les fournisseurs doivent éviter tout conflit d'intérêts réel ou apparent et doivent s'abstenir de s'engager directement ou indirectement dans toute activité qui s'apparente à un comportement anti-concurrentiel.

**D. Approvisionnement accessible**

En vertu des lois sur l'approvisionnement accessible, la SQDC favorise l'adoption d'une approche proactive visant à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées par l'acquisition de produits et de biens inclusifs.

L'Adjudicataire devra, dans la mesure du possible, privilégier des moyens et produits utilisables par l'ensemble des personnes, qu'elles aient ou non une incapacité.





**APPEL DE PROPOSITIONS – APPROVISIONNEMENT**  
**PARTIE IV : CONTRAT**

**PROJET :**                **ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE  
ÉLECTRONIQUE**

**DOSSIER :**             **SP-701857**

**RESPONSABLE :**    **PASCAL FORTIER**

**CONTRAT**

**SP-701857**

**ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE  
ÉLECTRONIQUE**

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	6
<b>1 TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION</b>	<b>6</b>
1.1 Définitions	6
1.2 Ordre de priorité des documents constituant le Contrat	11
1.3 Dates et délais	11
1.4 Références financières	11
<b>2 OBJET</b>	<b>11</b>
2.1 Acquisition des droits d'accès et d'utilisation de la Solution	11
2.2 Conditions d'utilisation	11
2.3 Sous-contrats	12
2.4 Collaboration	12
2.5 Échéancier	12
2.6 Remise du matériel	12
2.7 Respect des lois et règlements	13
<b>3 DURÉE</b>	<b>13</b>
<b>4 CONTREPARTIE</b>	<b>13</b>
4.1 Frais	13
4.2 Renouvellement	13
<b>5 MODALITÉ DE PAIEMENT</b>	<b>13</b>
5.1 Facturation	13
5.2 Paiement	14
5.3 Dépenses	14
5.4 Vérification	14
5.5 Escompte de paiement	14
<b>6 ATTESTATIONS, REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES DE L'ADJUDICATAIRE</b>	<b>15</b>
6.1 Attestations et représentations contenues dans la Soumission	15
6.2 Autres Garanties	15
6.3 Refus	15
6.4 Exécution par un tiers	15
<b>7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE</b>	<b>16</b>
7.1 Solution	16
7.2 Propriété de la SQDC	16
<b>8 SÉCURITÉ</b>	<b>16</b>
8.1 Sécurité de l'information et des systèmes	16
<b>9 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	<b>17</b>
9.1 Protection des Renseignements personnels	17

9.2	Responsabilité	19
<b>10</b>	<b>CONFIDENTIALITÉ</b>	<b>19</b>
10.1	Traitement de l'Information confidentielle	19
10.2	Divulgence forcée	19
10.3	Injonction	19
10.4	Retour de l'Information confidentielle	19
<b>11</b>	<b>INDEMNISATION</b>	<b>20</b>
11.1	Indemnisation	20
11.2	Procédure pour les Réclamations de tiers	20
11.3	Incidents de confidentialité	20
<b>12</b>	<b>RESPONSABILITÉ</b>	<b>21</b>
12.1	Limite de responsabilité	21
12.2	Exclusions	21
12.3	Responsabilité des équipements	21
<b>13</b>	<b>ASSURANCE</b>	<b>21</b>
13.1	Couverture	21
13.2	Émetteur	22
13.3	Modification ou annulation	22
13.4	Responsabilité	22
13.5	Preuve	22
13.6	Manquement	22
<b>14</b>	<b>DÉFAUT ET RÉSILIATION</b>	<b>22</b>
14.1	Résiliation	22
14.2	Réserve	23
14.3	Résiliation sans motif	23
<b>15</b>	<b>TRANSITION</b>	<b>23</b>
15.1	Services de transition	23
<b>16</b>	<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>24</b>
16.1	Avis	24
16.2	Survie de certaines dispositions	24
16.3	Intégralité	24
16.4	Règles d'interprétation du Contrat	24
16.5	Modifications et renoncements	24
16.6	Relations entre les Parties	25
16.7	Non-exclusivité	25
16.8	Force majeure	25
16.9	Évaluation de rendement	25
16.10	Cession	25
16.11	Loi applicable et juridiction	25



<b>ANNEXE 4.1 CONDITIONS D'UTILISATION</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE 4.2 DEVIS FINAL</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE 4.3 BORDEREAU DE PRIX FINAL</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE 4.4 LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS ET JURIDICTIONS</b>	<b>30</b>
<b>ANNEXE 4.5 GRILLE DES REQUIS FINALE</b>	<b>31</b>

**CONTRAT** intervenu le ■ (la « **Date de prise d’effet** ») en la ville de Montréal, province de Québec, Canada.

ENTRE :

**SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DU CANNABIS**, compagnie à fonds social dûment constituée selon la *Loi sur la Société des alcools du Québec (L.R.Q. c. S-13)*, ayant sa principale place d'affaires au 7355, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec), H1N 3S7 ici représenté par [monsieur\madame] [nom], [titre], dûment autorisé à agir aux fins des présentes, tel qu'[il\elle] le déclare;

(la « **SQDC** »);

ET :

[●], société par actions, dûment constituée ayant le son siège social au [adresse], ici représenté par [monsieur\madame] [nom], [titre], dûment autorisé à agir aux fins des présentes, tel qu'[il\elle] le déclare;

(l' « **Adjudicataire** »);

(individuellement une « **Partie** » ou collectivement les « **Parties** »);

## PRÉAMBULE

LES PARTIES DÉCLARENT CE QUI SUIT :

- A) La SQDC a publié l'Appel de propositions portant le numéro SP-701857, se rapportant à l'acquisition d'une solution de commerce électronique pour le site web sqdc.ca;
- B) Cet Appel de propositions a été publié dans le cadre d'un projet plus large se déroulant en deux étapes, la première étape étant l'acquisition des licences pour l'utilisation d'une Solution et la deuxième étape étant la publication d'un second appel de propositions pour sélectionner une firme de services professionnels chargée de l'implantation et de la maintenance de la Solution;
- C) L'Adjudicataire a répondu à cet Appel de propositions et a présenté à cette fin une Soumission conforme aux exigences fixées à cet égard dans l'Appel de propositions;
- D) L'Adjudicataire est retenu par la SQDC;

À CES FINS, LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

## 1 TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION

### 1.1 Définitions

À moins d'indication contraire dans le texte, les mots et expressions commençant par une majuscule qui apparaissent dans le Contrat, ou dans toute annexe ou documentation subordonnée à ceux-ci, s'interprètent comme suit.

**1.1.1 AMP**

désigne l'Autorité des marchés publics.

**1.1.2 Appel de propositions**

désigne l'ensemble de la documentation produite par la SQDC aux fins de l'Appel de propositions no SP-701857 se rapportant à l'acquisition des droits d'accès et d'utilisation de la Solution, y compris ses Partie I (Instructions aux Soumissionnaires), Partie II (Formulaire de Soumission), Partie III (Devis) et Partie IV (Contrat), ainsi que tout addendum s'y rapportant.

**1.1.3 Bordereau de prix final**

désigne le « Bordereau de prix final » contenu à l'Annexe 4.3.

**1.1.4 Charte de la langue française**

désigne la *Charte de la langue française*, L.R.Q.c. C-11.

**1.1.5 Conditions d'utilisation**

désigne les conditions d'utilisation de l'Éditeur qui régissent l'accès et l'utilisation de la Solution, lesquelles sont jointes à l'Annexe 4.1;

**1.1.6 Contrat**

désigne le contrat intervenu entre les Parties au terme de l'Appel de propositions et qui est constitué de l'ensemble des documents suivants:

- a) ce document intitulé « Contrat », ses annexes ainsi que les amendements dûment remplis et signés par les Parties; et
- b) l'Appel de propositions, y compris tout addendum ou avis s'y rapportant, lequel est incorporé par référence aux présentes;
- c) la Soumission, laquelle est incorporée par référence aux présentes, à l'exception des portions suivantes, lesquelles ne font pas partie du Contrat (les « **Exceptions** ») : [liste].

**1.1.7 Date de début**

désigne la date spécifiée par la SQDC pour l'achat des droits d'accès et d'utilisation de la Solution pour la Durée initiale, laquelle ne pourra être postérieure au 1<sup>er</sup> juillet 2026.

**1.1.8 Devis final**

désigne le devis final contenu à l'Annexe 4.2

**1.1.9 Données-Client**

désigne toutes les données soumises, publiées, affichées ou transmises à l'Adjudicataire par la SQDC ou produites ou autrement Traitées par l'Adjudicataire pour le compte de la SQDC dans le cadre de son utilisation de la Solution ou dans le cadre du présent Contrat.

#### 1.1.10 Durée du Contrat

désigne la Durée initiale, toutes les périodes de renouvellement ainsi que la Période de transition, s'il y a lieu.

#### 1.1.11 Durée initiale

a le sens prévu à la clause 3.

#### 1.1.12 Éditeur

désigne une société qui assure la conception, le développement et la commercialisation de la Solution ou de produits logiciels faisant partie de la Solution et, selon le cas, l'hébergement et l'exploitation de la Solution et/ou l'hébergement des Données-Client. En l'espèce, l'Éditeur de la Solution est [insérer].

#### 1.1.13 Exceptions

a le sens prévu à la clause 1.1.6c).

#### 1.1.14 Force majeure

désigne tout événement imprévisible et irrésistible au sens du *Code civil du Québec*.

#### 1.1.15 Grille des requis finale

désigne la grille des requis finale contenue à l'Annexe 4.5.

#### 1.1.16 Incident de confidentialité

a le sens prévu à la clause 9.1g).

#### 1.1.17 Information confidentielle

désigne toute information d'une partie (la « **Partie divulgatrice** ») divulgué à l'autre partie (la « **Partie réceptrice** »), que ce soit verbalement ou par écrit, et qui est désignée comme étant confidentielle ou devant raisonnablement être considérée comme étant confidentielle compte tenu de sa nature de cette information et des circonstances entourant sa divulgation. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, les Parties conviennent que : (a) l'Information confidentielle de la SQDC comprend les Données-Client, (b) l'Information confidentielle de l'Adjudicataire comprend la Solution, et (c) l'Information confidentielle de chacune des Parties comprend ses plans marketing, budgets, informations financières, technologies, informations techniques, et autres informations commerciales divulguées par cette Partie. N'est pas considéré comme de l'Information confidentielle l'information qui : (i) est ou devient connue du public autrement qu'en raison d'un manquement à une obligation de confidentialité à l'égard de la Partie divulgatrice, (ii) est déjà connue de la Partie réceptrice au moment de sa divulgation par la Partie divulgatrice, (iii) suite à sa divulgation à la Partie réceptrice, est communiquée à la Partie réceptrice par un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité à l'égard de la Partie divulgatrice ou (iv) est développée de manière indépendante par la Partie réceptrice sans référence à, ou utilisation de, l'Information confidentielle de la Partie divulgatrice.



**1.1.18 LCOP**

désigne la *Loi sur les contrats des organismes publics*, L.R.Q. c. C-65.1.

**1.1.19 Loi sur l'accès**

désigne la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1 et tout règlement qui en découle.

**1.1.20 Lois applicables**

a le sens prévu à la clause 2.7.

**1.1.21 Partenaire autorisé**

désigne un partenaire dûment autorisé par l'Éditeur pour proposer et revendre les droits d'accès et d'utilisation de la Solution.

**1.1.22 Partie divulgatrice**

a le sens prévu à la clause 1.1.17.

**1.1.23 Partie réceptrice**

a le sens prévu à la clause 1.1.17.

**1.1.24 Pays autorisés**

désigne les pays autorisés listés comme tels en Annexe 1.2 de la Partie I (Instructions aux Soumissionnaires) de l'Appel de propositions.

**1.1.25 Pays non-autorisés**

désigne les pays non-autorisés listés comme tels en Annexe 1.2 de la Partie I (Instructions aux Soumissionnaires) de l'Appel de propositions.

**1.1.26 Période de transition**

a le sens prévu à la clause 15.1.

**1.1.27 Personne**

désigne selon le cas, un particulier, une société de personnes, une société par actions, une compagnie, une coopérative, une association, un syndicat, une fiducie ou toute autre organisation possédant ou non une personnalité juridique propre, ainsi que toute autorité publique de juridiction étrangère, fédérale, provinciale, territoriale ou municipale et comprend, lorsque requis, leurs représentants légaux.

**1.1.28 Propriété Intellectuelle**

désigne tout élément d'actif intangible protégeable contractuellement du type savoir-faire, secret de fabrique, recette et autre élément d'actif semblable, ainsi que tout élément d'actif intangible protégeable par effet d'une loi canadienne ou étrangère se rapportant aux brevets, droits d'auteur, marques de commerce, dessins industriels, à la topographie de circuits imprimés ou obtentions végétales et comprend toute demande visant à faire constater un droit de propriété intellectuelle sur un tel élément d'actif intangible auprès des autorités publiques.

**1.1.29 Réclamation**

désigne tout recours, réclamation, demande, poursuite ou autre procédure similaire.

**1.1.30 Renseignement personnel**

désigne tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier au sens des articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès.

**1.1.31 Solution**

désigne [référence à la Solution] ainsi que l'ensemble des fonctions, outils et services intégrés du système de commerce électronique permettant la vente en ligne, conformément au présent Contrat.

**1.1.32 Soumission**

désigne la soumission soumise par l'Adjudicataire à la SQDC en réponse à l'Appel de propositions.

**1.1.33 Sous-contractant**

désigne une Personne à qui l'Adjudicataire sous-traite ou délègue une partie de ses obligations au Contrat et qui n'est pas un membre du personnel, un dirigeant ou un administrateur de l'Adjudicataire.

**1.1.34 Sous-traitant ultérieur**

désigne une Personne qui Traite des Données-Client pour le compte de l'Adjudicataire, mais qui n'est pas un membre du personnel, un dirigeant ou un administrateur de l'Adjudicataire. Dans la mesure où de l'Adjudicataire agit à titre de Partenaire autorisé et que ce dernier et l'Éditeur de la Solution sont deux entités distinctes, l'Éditeur de la Solution est un Sous-traitant ultérieur.

**1.1.35 Taux de disponibilité attendu**

a le sens prévu à la clause 2.1 du Devis final.

**1.1.36 Traitement ou Traiter (ou toute variation de ces termes)**

désigne toute opération réalisée sur des données (incluant des Renseignements personnels), y compris la collecte, utilisation, communication, anonymisation, dépersonnalisation, conservation et la destruction.

## **1.2 Ordre de priorité des documents constituant le Contrat**

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre des documents constituant le Contrat listés à la clause 1.1.6, les termes du document qui figure en premier dans la liste suivante prévalent sur ceux des documents qui le suivent :

- a) ce document intitulé « Contrat », ses annexes ainsi que les avenants dûment remplis et signés par les Parties au Contrat; et
- b) l'Appel de propositions, lequel est incorporé par référence aux présentes;
- c) la Soumission, laquelle est incorporée par référence aux présentes, sauf les Exceptions, lesquelles ne font pas partie du Contrat.

## **1.3 Dates et délais**

### **1.3.1 De rigueur**

Tous les délais indiqués dans le Contrat sont de rigueur sauf indication contraire dans le texte. Une prolongation ou une modification au Contrat, à moins d'une indication claire à cet effet, ne peut constituer une renonciation à ce qui précède.

### **1.3.2 Calcul**

Lors du calcul d'un délai et à moins d'indication contraire dans le Contrat, les règles suivantes s'appliquent :

- a) lorsque le délai est exprimé en jours, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui qui marque l'échéance ou la date limite du délai l'est;
- b) les jours non ouvrables sont comptés; cependant, lorsque la date d'échéance ou la date limite est un jour non ouvrable (samedi, dimanche ou un jour férié au sens de la Loi d'interprétation (RLRQ, c. I-16)), celle-ci est reportée au premier jour ouvrable suivant; et
- c) le terme « mois », lorsqu'il est utilisé dans le Contrat, désigne les mois du calendrier.

## **1.4 Références financières**

Toutes les sommes d'argent prévues dans le Contrat, y compris tout montant facturé, sont en devises canadiennes.

# **2 OBJET**

## **2.1 Acquisition des droits d'accès et d'utilisation de la Solution**

Sujet aux dispositions du Contrat, la SQDC convient par les présentes d'acquiescer des droits d'accès et d'utilisation de la Solution auprès de l'Adjudicataire et l'Adjudicataire accepte de les lui fournir, pendant toute la Durée du Contrat, moyennant la contrepartie prévue à la clause 4.

## **2.2 Conditions d'utilisation**

Les Parties conviennent que les Conditions d'utilisation s'appliquent à l'accès et l'utilisation de la Solution par la SQDC et ses utilisateurs autorisés. En cas de conflit entre les termes des Conditions d'utilisation et ceux du présent Contrat, les termes du Contrat prévalent sur ceux des Conditions d'utilisation.

Dans la mesure où l'Adjudicataire agit à titre de Partenaire autorisé et que ce dernier et l'Éditeur de la Solution sont deux entités distinctes : (i) l'Adjudicataire est responsable de l'exécution du Contrat et assume l'entière responsabilité des obligations contenues au Contrat, y compris celles prévues aux Conditions d'utilisation et (ii) l'Éditeur de la Solution garantit l'exécution des obligations prévues aux Conditions d'utilisation en signant celles-ci à l'Annexe 4.1 en faveur de la SQDC.

### **2.3 Sous-contrats**

L'Adjudicataire n'est pas autorisé à sous-contracter ses obligations en vertu du Contrat, en tout ou en partie, à moins d'avoir obtenu le consentement écrit préalable de la SQDC, lequel pourra être donné à l'entière discrétion de la SQDC et aux conditions qu'elle détermine. Malgré la conclusion d'un sous-contrat, l'Adjudicataire demeure entièrement responsable de ses Sous-contractants envers la SQDC de l'exécution du Contrat. La conclusion d'un sous-contrat n'a pas pour effet de libérer l'Adjudicataire des obligations prévues au Contrat.

Dans la mesure où l'Adjudicataire agit à titre de Partenaire autorisé et que ce dernier et l'Éditeur de la Solution sont deux entités distinctes, l'Éditeur de la Solution est un Sous-contractant aux fins des présentes.

L'Adjudicataire doit, avant de conclure tout sous-contrat en lien avec l'exécution du Contrat, s'assurer que ce Sous-contractant n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) et que, si inscrit, la période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée.

L'Adjudicataire est responsable des dommages, pertes et préjudices causés à la SQDC par ses Sous-contractants, y compris ceux résultant de l'inadmissibilité ou de l'interdiction pour chacun de ses sous-contractants d'exécuter ou de poursuivre l'exécution d'un sous-contrat en vertu de la LCOP ou de tout autre loi et règlement applicable.

### **2.4 Collaboration**

L'Adjudicataire s'engage à collaborer entièrement avec la SQDC et ses fournisseurs dans l'exécution du Contrat et à tenir compte de toutes les instructions et recommandations de SQDC relatives à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

### **2.5 Échéancier**

L'Adjudicataire s'engage à exécuter le Contrat selon l'échéancier convenu et à tenir la SQDC informée, en temps opportun, de tout retard ou manquement à cet égard afin de lui permettre de remédier aux conséquences d'un tel retard.

Si la SQDC agit de façon à empêcher ou retarder la prestation de l'Adjudicataire dans les délais indiqués à l'échéancier, ceux-ci doivent être prolongés pour tenir compte de l'empêchement ou du retard ainsi engendré par la SQDC.

L'Adjudicataire s'engage à respecter, le cas échéant, les objectifs de performance prévus au Devis final.

### **2.6 Remise du matériel**

L'Adjudicataire s'engage à remettre à la SQDC, à la fin de l'exécution du Contrat ou au moment de sa résiliation, ou en tout temps en cours d'exécution du Contrat à la demande écrite de la SQDC, tous les documents, tout le matériel, tout équipement et tous les autres biens qui lui auront été remis par la SQDC, ainsi que tout ce qu'il aura produit, conçu ou élaboré dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## 2.7 Respect des lois et règlements

L'Adjudicataire s'engage à se conformer à tous les règlements, lois, décrets, ordonnances ou autres, édictés par les gouvernements fédéral, provincial et municipal relativement à l'objet et l'exécution du présent Contrat ainsi qu'aux politiques, codes, et directives de la SQDC applicables dont, sans limitation, le Code de conduite des fournisseurs de la SQDC, notamment en matière de conflits d'intérêts, publicité annonce publique, comportement au travail et langue au travail, le tout tel que prévu au Contrat (« **Lois applicables** »).

L'Adjudicataire doit obtenir, à ses frais, tous les permis, certificats, licences et autorisations et payer tous les droits exigés par la loi pour l'exécution du Contrat.

## 3 DURÉE

Le Contrat débute à la Date de prise d'effet. Il est d'une durée initiale de cinq ans suivant la Date de début (la « **Durée initiale** »). La SQDC notifiera l'Adjudicataire au moins 30 jours avant la Date de début pour déterminer la Date de début, étant entendu que si elle fait défaut de le faire, la Date de début sera réputée être le 1<sup>er</sup> juillet 2026. La SQDC aura la possibilité d'exercer, à sa seule discrétion, deux options de renouvellement d'une période de deux ans chacune. Afin de se prévaloir d'une option de renouvellement, la SQDC devra faire parvenir à l'Adjudicataire un avis d'exercice de cette option au moins 30 jours avant l'expiration de la Durée initiale ou la durée renouvelée du Contrat. Le renouvellement s'effectuera aux mêmes termes et conditions que ceux prévus au Contrat.

## 4 CONTREPARTIE

### 4.1 Frais

Sauf indication à l'effet contraire, les taux et frais prévus aux présentes sont fermes pour toute la Durée du Contrat. En contrepartie de l'acquisition des droits d'accès et d'utilisation de la Solution, la SQDC convient de payer à l'Adjudicataire les montants indiqués au Bordereau de prix final.

### 4.2 Renouvellement

Si la SQDC se prévaut d'une option de renouvellement selon les modalités prévues à la clause 3, les prix appliqués sont les prix indiqués au Bordereau de prix final, sans aucune modification.

## 5 MODALITÉ DE PAIEMENT

### 5.1 Facturation

La SQDC paiera à l'Adjudicataire les frais selon les termes suivants :

- a) Les frais de licence sont payables en fonction des prix et fréquences convenus au Bordereau de prix final.
- b) Pour les services professionnels :
  - à temps et matériel, si applicables, l'Adjudicataire devra facturer la SQDC chaque mois pour le nombre d'heures réellement travaillées, selon les taux horaires des ressources impliquées convenus au Bordereau de prix final.
  - À prix forfaitaire, les paiements seront progressifs et en fonction des pourcentages de réalisation des travaux convenu entre les parties.
- c) Toutes les factures devront être accompagnées :
  - Pour les frais de licence et autres frais liés à la Solution :

- D'une liste ventilée par composante facturée;
  - Pour chaque composante, des détails indiquant la/les variable(s) applicable(s) aux frais d'utilisation de la Solution dont notamment les coûts unitaires appliqués et volumes reliés;
  - Le cas échéant, pour la réalisation des mandats forfaitaires, d'un relevé détaillant les livrables réalisés par les ressources de l'Adjudicataire ainsi que les dates d'exécution, et toute autre information requise par la SQDC;
  - Le cas échéant pour la réalisation des mandats à temps et matériel, d'un relevé détaillé identifiant : les services et livrables effectués, les heures travaillées par les ressources de l'Adjudicataire, le tarif horaire, et toute autre information requise par la SQDC;
- d) La facturation doit respecter la structure de prix déposée du Bordereau de prix final.

## 5.2 Paiement

Les factures devront indiquer le numéro de commande et être acheminées par courriel à l'adresse suivante :

**Courriel :** [payable@sqdc.ca](mailto:payable@sqdc.ca)

La SQDC effectuera ses paiements dans les 30 jours suivant la date la plus tardive, soit de l'envoi d'une facture de l'Adjudicataire ou de la réception et acceptation des biens ou de l'acceptation des services ou travaux rendus ou effectués.

Un paiement sera réputé en retard uniquement si le paiement n'est pas effectué dans les 60 jours de la date de paiement prévue au paragraphe précédent. Dans ce cas, la SQDC paiera, sur demande écrite de l'Adjudicataire, l'intérêt au taux de base sur le montant de ce paiement à compter du 31<sup>e</sup> jour. Les intérêts seront calculés sur une base annuelle au taux préférentiel moyen mensuel de la Banque Nationale du Canada.

L'Adjudicataire qui réclame les intérêts doit transmettre sa réclamation accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires, dans les 60 jours de la date de la facture en retard, sous peine de déchéance de son droit.

## 5.3 Dépenses

Sauf si expressément prévu autrement au Contrat, la SQDC ne rembourse à l'Adjudicataire aucune dépense, aucuns frais de déplacement et de subsistance pour ses ressources ou celles de ses Sous-contractants.

## 5.4 Vérification

Un paiement fait par la SQDC ne constitue pas une renonciation à son droit de vérifier ultérieurement le bien-fondé de la facture acquittée par un tel paiement. La SQDC se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des factures déjà acquittées afin d'assurer la conformité des paiements réclamés et payés par rapport au Contrat.

## 5.5 Escompte de paiement

L'Adjudicataire accorde à la SQDC un escompte de \_\_\_\_\_ % si elle effectue son paiement à l'intérieur d'un délai de \_\_\_\_\_ jours (ce délai doit être d'un minimum de 15 jours).

## 6 ATTESTATIONS, REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES DE L'ADJUDICATAIRE

### 6.1 Attestations et représentations contenues dans la Soumission

L'Adjudicataire réitère, à la Date de prise d'effet et pour toute la Durée du Contrat, les attestations et représentations faites par lui dans sa Soumission en réponse à l'Appel de propositions, lesquelles s'appliquent *mutatis mutandis* au Contrat, y compris, sans s'y limiter, les suivantes :

- a) L'Adjudicataire se conforme à toutes les conditions d'admissibilité prévues à la clause 3.1 de la Partie I (Instructions aux Soumissionnaires) de l'Appel de propositions;
- b) L'Adjudicataire se conforme à toutes les exigences de la clause 5 de la Partie I (Instructions aux Soumissionnaires) de l'Appel de propositions; et
- c) L'Adjudicataire se conforme aux clauses 5 et 6 de la Partie II (Formulaire de Soumission).

### 6.2 Autres Garanties

Sans limiter les autres représentations et garanties contenues aux présentes, l'Adjudicataire garantit à la SQDC, pendant toute la Durée du Contrat :

- a) que la Solution et les services y afférents sont conformes : (i) aux Lois applicables, (ii) aux dispositions, spécifications et exigences du Contrat, (iii) aux meilleures pratiques de l'industrie et aux règles de l'art et (iv) aux normes, règles et pratiques recommandées par le manufacturier ou l'Éditeur, le cas échéant, ainsi qu'à la documentation afférente;
- b) qu'il détient toutes les certifications et autorisations requises, y compris celles de l'Éditeur, selon le cas;
- c) que la Solution et les services y afférents n'enfreignent aucun droit de tiers, incluant les droits de Propriété Intellectuelle; et
- d) qu'il respectera chacune de ses déclarations, garanties et obligations aux termes du Contrat. Solution
- e) qu'il est une société dûment organisée, dont l'existence est valide et en règle, qu'il dispose du pouvoir corporatif nécessaire pour conclure et exécuter ses obligations prévues à ce Contrat, que le Contrat a été dûment autorisé et que, lorsque signé, il constituera une obligation valide et exécutoire pour l'Adjudicataire.

### 6.3 Refus

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux différentes étapes d'exécution du Contrat, la SQDC se réserve le droit, sous réserve de ses autres recours, de refuser la Solution livrée par l'Adjudicataire si celle-ci n'est pas conforme en tous points au Contrat et d'exiger de l'Adjudicataire qu'il la rende conforme dans un délai prescrit par la SQDC.

### 6.4 Exécution par un tiers

En cas de reprise du Contrat ou d'une partie de celui-ci ou des prestations qui y sont contenues par un tiers dû à toute non-conformité, l'Adjudicataire doit notamment assumer toute augmentation du coût du Contrat pour la SQDC.

## 7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 7.1 Solution

L'Adjudicataire et ses concédants de licences sont et demeurent pendant la Durée du Contrat propriétaires, ou titulaires autorisés de l'utilisation et l'exploitation, de tous les droits, titres et intérêts à l'égard de la Solution, y compris tous les droits de Propriété Intellectuelle s'y rapportant.

### 7.2 Propriété de la SQDC

La SQDC conserve en entier tout droit de propriété qu'elle a sur toute chose, et notamment sur tout écrit, donnée, plan, dessin, photographie, matériel informatique, échantillon, modèle, maquette, concept, méthode et procédé, qu'elle communique à l'Adjudicataire ou qu'elle met à sa disposition. Ce dernier ne doit, sans l'autorisation de la SQDC, reproduire, distribuer, modifier ou se servir de ces éléments à des fins autres que l'exécution du Contrat.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, la SQDC demeure titulaire de tous les droits, titres et intérêts à l'égard des Données-Client, incluant tous les droits de Propriété Intellectuelle s'y rapportant.

À aucun moment pendant la Durée du Contrat l'accès de la SQDC à ses Données-Client ne pourra être suspendu ou supprimé. Sur demande de la SQDC faite dans les 180 jours suivant la date effective de résiliation ou d'expiration du Contrat, l'Adjudicataire mettra l'intégralité des Données-Client à disposition de la SQDC pour téléchargement dans un format structuré raisonnablement acceptable à la SQDC.

## 8 SÉCURITÉ

### 8.1 Sécurité de l'information et des systèmes

L'Adjudicataire doit assurer la sécurité et l'intégrité de la Solution et des Données-Clients, y compris les Renseignements personnels Traités dans le cadre du Contrat et à l'aide de celle-ci et notamment :

- a) L'Adjudicataire devra mettre en place des mesures appropriées pour assurer la protection des Données-Client Traitées dans le cadre du Contrat suivant les pratiques de l'industrie en matière de sécurité de l'information et en conformité avec les Lois applicables, y compris la Loi sur l'accès. L'Adjudicataire représente et garantit qu'il se conformera à la Grille des requis finale pendant toute la Durée du Contrat. L'Adjudicataire peut améliorer ou modifier une mesure de sécurité (et notifier la SQDC de tout tel changement), tant qu'elle demeure comparable ou au moins aussi protectrice que la mesure de sécurité ainsi remplacée. Advenant que la SQDC ne soit pas satisfaite de la nouvelle mesure mise en place, les Parties conviennent d'en discuter et de rechercher des pistes de solution, le cas échéant;
- b) sous réserve du paragraphe c), l'Adjudicataire représente et garantit que les Données-Client Traitées dans le cadre du Contrat et de l'utilisation de la Solution seront hébergées dans les Pays autorisés pendant toute la Durée du Contrat;
- c) les Sous-traitants ultérieurs (y compris, dans la mesure où l'Adjudicataire agit à titre de Partenaire autorisé, les Sous-traitants ultérieurs de l'Éditeur) auxquels l'Adjudicataire fera appel dans le cadre du Contrat, de même que les juridictions dans lesquelles ceux-ci Traitent les Données-Client, sont listés à l'Annexe 4.4. Si, pendant la Durée du Contrat, l'Adjudicataire ou l'Éditeur délègue le Traitement des Renseignements personnels à un nouveau Sous-traitant ultérieur ou souhaite changer un Sous-traitant ultérieur listé à



l'Annexe 4.4, l'Adjudicataire fournira à la SQDC un préavis écrit d'au moins 30 jours. La SQDC pourra s'opposer à tout tel nouveau Sous-traitant ultérieur. Si la SQDC s'oppose au Sous-traitant ultérieur proposé, l'Adjudicataire travaillera avec la SQDC pour résoudre l'objection, ce qui peut inclure l'identification d'un Sous-traitant ultérieur de remplacement. Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, la SQDC se réserve le droit de résilier le Contrat sans pénalité. Nonobstant toute clause à l'effet contraire, l'Adjudicataire comprend et accepte que la SQDC ne permet pas le Traitement des Données-Clients dans les Pays non-autorisés dans le cadre de ce Contrat. L'Adjudicataire représente et garantit qu'aucune Donnée-Client ne sera Traitée dans l'un des Pays non-autorisés pendant la Durée du Contrat; et

- d) L'Adjudicataire devra communiquer immédiatement toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des exigences relatives à la sécurité de l'information ou aux Données-Clients selon cette clause 8 au directeur de la sécurité informatique de la SQDC (le « **CISO** ») à l'adresse suivante : [cybersecurite@sqdc.ca](mailto:cybersecurite@sqdc.ca); de même qu'au responsable de la protection des renseignements personnels (le « **RPRP** ») de la SQDC à l'adresse suivante : [accesalinformation@sqdc.ca](mailto:accesalinformation@sqdc.ca). Les responsables devront pouvoir effectuer toute vérification relative à cette situation conformément à la clause 9.1 h), sur préavis de 24h.

## 9 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### 9.1 Protection des Renseignements personnels

La réalisation de l'objet du Contrat implique le Traitement de Renseignements personnels pour le compte de la SQDC. Dans ce contexte, l'Adjudicataire s'engage à :

- a) Assurer le respect des Lois applicables, notamment des articles de la Loi sur l'accès qui s'appliquent aux Renseignements personnels Traités dans le cadre du Contrat, c'est-à-dire les articles 54; 59.1 à 60.1; 63.1 et 67.2;
- b) Mettre en place des mesures de sécurité technologiques, physiques, organisationnelles et autres, propres à protéger et à assurer le caractère confidentiel des Renseignements personnels Traités dans le cadre de l'exécution du Contrat compte tenu, notamment, de la sensibilité des Renseignements personnels Traités, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support; ces mesures doivent être au minimum équivalentes à celles identifiées à la clause 8.1;
- c) Rendre accessibles les Renseignements personnels uniquement au personnel autorisé qui en a besoin pour l'exercice de ses fonctions dans le cadre du Contrat et qui est soumis à des obligations de confidentialité et de non-utilisation au moins équivalentes à la clause 10 en vertu d'un contrat écrit avec l'Adjudicataire;
- d) Limiter le Traitement des Renseignements personnels uniquement aux fins liées à l'exécution du Contrat ou selon ce que les Lois applicables requièrent;
- e) Ne pas communiquer les Renseignements personnels Traités dans le cadre du Contrat à un tiers dans des circonstances autres que celles décrites au paragraphe f) ou sur autorisation écrite préalable de la SQDC, à moins que la divulgation ne soit requise par les Lois applicables. Dans ce dernier cas, l'Adjudicataire devra en informer la SQDC par écrit, dès que possible, et lui donner l'occasion raisonnable d'émettre des observations avant de procéder à la communication.

- f) Ne pas communiquer les Renseignements personnels Traités dans le cadre du Contrat à un Sous-traitant ultérieur, sauf dans le cadre d'un contrat sujet à des conditions au moins équivalentes aux clauses 8 et 9 ;
- g) Aviser sans délai le CISO et le RPRP de la SQDC, dès lors qu'il existe des motifs de croire qu'il y a eu violation ou tentative de violation, par toute personne, de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité des Renseignements personnels prévues à ce Contrat ou dans les Lois applicables, ou qu'il s'est produit un événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des Renseignements personnels, tel que :
- L'accès non autorisé par la loi à un Renseignement personnel;
  - L'utilisation non autorisée par la loi d'un Renseignement personnel;
  - La communication non autorisée par la loi d'un Renseignement personnel;
  - La perte d'un Renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement (un « **Incident de confidentialité** »).

Les coordonnées du CISO et du RPRP sont les suivantes :

**Directeur de la sécurité informatique, CISO**

[cybersecurite@sqdc.ca](mailto:cybersecurite@sqdc.ca)

514-379-5000, x 1173

**Responsable de la protection des renseignements personnels, RPRP**

[accesalinformation@sqdc.ca](mailto:accesalinformation@sqdc.ca)

514-379-5000, x 1250

En cas d'Incident de confidentialité, l'Adjudicataire accepte de prendre toutes les mesures et actions raisonnablement nécessaires et de faire tout ce qui est requis pour remédier à l'Incident de confidentialité ou en atténuer les effets, et l'Adjudicataire tiendra la SQDC informée de tout renseignement en lien avec l'Incident de confidentialité dès que l'information est rendue disponible.

En aucun cas l'Adjudicataire ne notifie les autorités de contrôle ou les personnes concernées d'un Incident de confidentialité impliquant les Renseignements personnels de la SQDC sans avoir obtenu l'accord écrit préalable de la SQDC.

- h) Permettre au responsable de la protection des Renseignements personnels de la SQDC ou à un représentant nommé par ce dernier (sauf s'il est un concurrent de l'Adjudicataire) d'avoir accès à ses installations et équipements servant au Traitement des Renseignements personnels, afin que puisse être effectuée toute vérification relative à leur confidentialité ou à leur sécurité. Avant d'exercer son droit de visite et de vérification, la SQDC transmettra à l'Adjudicataire un préavis écrit d'au moins deux (2) journées ouvrables et l'Adjudicataire devra offrir toute l'assistance nécessaire pour permettre la vérification selon la présente clause;
- i) Coopérer avec la SQDC pour lui permettre de respecter la Loi sur l'accès et la présente clause 9, notamment en lui fournissant la documentation nécessaire afin de démontrer sa conformité, pour remplir ces obligations de notification en cas d'Incident de confidentialité ou comme raisonnablement requis par la SQDC;

- j) Si une personne concernée soumet une demande, question ou plainte en lien avec l'exercice d'un droit en vertu de la Loi sur l'accès à l'Adjudicataire, transférer sans délai cette dernière à la SQDC; et
- k) Ne conserver aucun Renseignement personnel Traités dans le cadre de l'exécution du Contrat lorsque le Contrat prend fin, sur quelque support que ce soit, et sur demande de la SQDC, lui confirmer par écrit, après l'expiration du Contrat, que les Renseignements personnels ne sont plus conservés et ont été détruits de façon sécuritaire et irréversible, étant précisé que l'Adjudicataire peut conserver les Renseignements personnels pour une période étendue si la loi le requiert.

## **9.2 Responsabilité**

L'Adjudicataire sera tenu responsable des actions et omissions de tout Sous-traitant ultérieur, notamment du non-respect des obligations prévues aux clauses 8 et 9, comme si l'Adjudicataire avait commis ces actions ou omissions.

# **10 CONFIDENTIALITÉ**

## **10.1 Traitement de l'Information confidentielle**

La Partie réceptrice s'engage à faire preuve du même degré de protection de l'Information confidentielle de la Partie divulgatrice dont elle fait preuve à l'égard de sa propre Information confidentielle (et en tout temps, d'un degré de protection raisonnable) ainsi qu'à ne pas divulguer l'Information confidentielle de la Partie divulgatrice à tout tiers. La Partie réceptrice s'engage à utiliser l'Information confidentielle de la Partie divulgatrice uniquement pour les fins du Contrat.

## **10.2 Divulcation forcée**

La Partie réceptrice peut divulguer de l'Information confidentielle de la Partie divulgatrice dans la mesure requise par une loi, un règlement ou une procédure judiciaire. La Partie réceptrice doit toutefois : (i) notifier promptement par écrit la Partie divulgatrice de l'exigence de divulgation, (ii) fournir une assistance raisonnable à la Partie divulgatrice advenant que la Partie divulgatrice désirerait s'opposer à ou contester l'exigence de divulgation et (iii) strictement limiter sa divulgation à ce qui est requis par la loi, le règlement ou la procédure judiciaire.

## **10.3 Injonction**

Les Parties reconnaissent que toute divulgation non-autorisée d'Information confidentielle peut causer un préjudice immédiat et irréparable à la Partie divulgatrice et que, dans un tel cas, la Partie divulgatrice pourra, en plus des autres remèdes disponibles, recourir à l'injonction ou tout autre recours similaire.

## **10.4 Retour de l'Information confidentielle**

Dans les 10 jours de la réception d'une demande écrite de la Partie divulgatrice, la Partie réceptrice doit soit retourner à la Partie divulgatrice, soit détruire la totalité des documents, dossiers et copies de ceux-ci contenant de l'Information confidentielle fixé sur un support tangible quelconque et quel qu'en soit la forme ou le format. Cependant, des copies pourront être conservées aux strictes fins de conformité légale, d'audit ou de rétention, étant toutefois entendu que les obligations de

confidentialité et non-utilisation prévues au Contrat continueront de s'appliquer à l'égard de ces copies ainsi conservées.

## **11 INDEMNISATION**

### **11.1 Indemnisation**

L'Adjudicataire convient d'indemniser la SQDC à l'égard de tous dommages, frais ou dépenses (y compris les frais de conseillers juridiques raisonnables et frais judiciaires) subis ou encourus par la SQDC et reliés à :

- a) l'exécution du Contrat ou à l'utilisation de la Solution (dans la mesure où dommages, frais ou dépenses sont imputables à une faute de l'Adjudicataire);
- b) toute attestation fausse, inexacte ou erronée faite par l'Adjudicataire dans le Contrat;
- c) toute violation d'une attestation, représentation ou garantie par l'Adjudicataire;
- d) une atteinte, ou allégation d'une atteinte, à la Propriété Intellectuelle d'un tiers en lien avec la fourniture de la Solution à la SQDC ou son utilisation par celle-ci;
- e) toute contravention par l'Adjudicataire aux Lois applicables.

De plus, à la demande la SQDC, l'Adjudicataire devra prendre fait et cause pour la SQDC à l'égard de toute Réclamation d'un tiers à l'encontre de la SQDC en lien avec les sous-paragraphes a) à e) du paragraphe précédent; étant entendu que l'Adjudicataire ne devra pas prendre une position adverse à celle de la SQDC l'égard d'une telle Réclamation si ce n'est que pour l'exercice ou la réalisation de ses droits.

### **11.2 Procédure pour les Réclamations de tiers**

Dans l'éventualité d'une Réclamation d'un tiers à son endroit et dans la mesure où la SQDC demande à l'Adjudicataire de prendre fait et cause pour elle, la SQDC doit :

- a) envoyer un avis écrit de la réclamation à l'Adjudicataire à l'intérieur d'un délai de 30 jours de sa réception;
- b) coopérer avec l'Adjudicataire, aux frais de ce dernier, dans le cadre des poursuites intentées en raison de la réclamation; et
- c) permettre à l'Adjudicataire de contrôler la défense et le règlement de la Réclamation, sujet toutefois à ce que l'Adjudicataire ne convienne pas d'un règlement sans avoir, au préalable, obtenu l'autorisation écrite de la SQDC, laquelle ne peut être retenue, assortie de conditions ou retardée sans motif sérieux.

### **11.3 Incidents de confidentialité**

En plus des obligations prévues aux clauses 11.1 et 11.2, en cas de violation des obligations de l'Adjudicataire prévues aux clauses 8 et 9, l'Adjudicataire assumera également les coûts suivants engagés par la SQDC en réponse à un Incident de confidentialité, dans la mesure où ils sont raisonnablement ou légalement requis dans les circonstances :

- a) le coût de la notification des Personnes concernées;
- b) le coût de la notification aux autorités gouvernementales, quasi-gouvernementales, réglementaires ou auto-réglementaires, agences, bureaux de crédit et agences de notation de crédit, commissions et/ou entités similaires ou requises;

- c) le coût de la fourniture de services de surveillance de crédit aux Personnes concernées pour une période spécifique ne dépassant pas 36 mois ou la période minimale prévue par les Lois applicables, selon la période la plus longue;
- d) le support du centre d'appel pour ces Personnes concernées pour une période spécifique ne dépassant pas 60 jours après la date à laquelle les Personnes concernées ont été informées de l'Incident de confidentialité, et
- e) le coût de toute autre mesure requise en vertu des Lois applicables ou par toute autorité énumérée au paragraphe b).

## 12 RESPONSABILITÉ

### 12.1 Limite de responsabilité

La responsabilité de l'Adjudicataire aux termes de ce Contrat est limitée au plus élevé entre : (i) un million de dollars (1 000 000 \$) et (ii) le montant payé par la SQDC à l'Adjudicataire dans les 12 mois précédents la réclamation en question.

Nonobstant ce qui précède, pour tout manquement de la part de l'Adjudicataire à ses obligations aux clauses 8 ou 9, la limite de responsabilité de l'Adjudicataire pour (i) et (ii) sera cinq fois les montants visés à (i) et (ii) du paragraphe précédent.

### 12.2 Exclusions

Les limites financières prévues à la clause 12.1 ne s'appliquent pas (i) au préjudice corporel ou moral ni au préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde, (ii) à toute Réclamation de tiers, y compris toute Réclamation alléguant une violation de droits de Propriété Intellectuelle de tiers et (iii) à tout manquement de l'Adjudicataire de se conformer à ses obligations de confidentialité à la clause 10.

### 12.3 Responsabilité des équipements

Dans l'éventualité où l'Adjudicataire apporte de l'équipement ou d'autres biens sur les lieux du travail, il dégage la SQDC de toute responsabilité relativement à tout dommage ou toute perte que pourrait subir cet équipement ou ces autres biens, sauf tout dommage ou toute perte causée de façon intentionnelle ou par une faute lourde de la SQDC de ses employés, dirigeants ou sous-traitants.

## 13 ASSURANCE

### 13.1 Couverture

L'Adjudicataire doit, pendant toute la Durée du Contrat et pour une période de trois ans par la suite, souscrire et maintenir en vigueur, au minimum les couvertures d'assurance suivante :

- a) une assurance générale de responsabilité civile d'au moins 2 000 000 \$ par événement;
- b) une assurance responsabilité professionnelle (de type erreurs et omissions) d'au moins 5 000 000 \$ par événement; et
- c) une assurance cybersécurité d'au moins 5 000 000 \$ par événement couvrant, sans s'y limiter, la perte, la destruction ou l'accès non-autorisé des données, des Renseignements personnels et de l'Information confidentielle.

La SQDC doit être désignée comme assurée additionnelle sur chacune de ces polices.

### **13.2 Émetteur**

Les polices d'assurance ci-haut doivent être souscrites auprès d'une compagnie d'assurances titulaire des permis appropriés, pouvant exercer ses activités dans la province de Québec et qui est financièrement responsable.

### **13.3 Modification ou annulation**

L'Adjudicataire devra donner un avis écrit à la SQDC au maximum 30 jours suivant une annulation, une résiliation, un non-renouvellement ou une modification, incluant une réduction de couverture, de toute police d'assurance mentionnée ci-haut.

### **13.4 Responsabilité**

Pour éviter tout doute, cette clause 13 n'a pas pour effet de limiter la responsabilité de l'Adjudicataire au Contrat. Ni l'existence de l'assurance requise aux présentes ni l'approbation de la SQDC quant aux types d'assurance ou aux montants de couverture ne dispensent ou ne relèvent l'Adjudicataire de quelque obligation ou responsabilité que ce soit en vertu du Contrat.

### **13.5 Preuve**

L'Adjudicataire devra fournir à la SQDC, dans un délai maximal de cinq jours suivant la Date de prise d'effet, un certificat d'assurance attestant l'existence de chaque police d'assurance exigée au Contrat. Par la suite et pour toute la Durée du Contrat, un certificat d'assurant attestant du renouvellement de chaque police d'assurance devra être fourni par l'Adjudicataire à la SQDC au moins 10 jours avant la date d'expiration de chaque police.

En cas de contradiction entre les exigences prévues au Contrat en matière d'assurances et tout certificat d'assurance transmis par l'Adjudicataire, les exigences prévues au Contrat ont préséance.

### **13.6 Manquement**

Si l'Adjudicataire ne remplit pas son obligation de maintenir en vigueur les polices d'assurance exigées par la SQDC, cette dernière pourra, moyennant un préavis écrit de 30 jours à l'Adjudicataire afin de lui permettre de corriger le manquement, contracter ces polices d'assurance auprès de l'assureur de son choix et les maintenir en vigueur en lieu et place de l'Adjudicataire. L'Adjudicataire devra alors, sur demande, payer à la SQDC les primes reliées à ces polices d'assurance. À défaut, la SQDC pourra déduire le coût de ces polices d'assurance des sommes qui sont dues ou qui deviennent dues à l'Adjudicataire.

## **14 DÉFAUT ET RÉSILIATION**

### **14.1 Résiliation**

La Partie applicable peut résilier ce Contrat pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- a) l'autre Partie fait défaut de remplir l'une ou l'autre des obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat;
- b) dans le cas de la SQDC, le taux de disponibilité de la Solution effectivement atteint est inférieur au Taux de disponibilité attendu pendant trois mois civils non consécutifs à l'intérieur de n'importe quelle période de 12 mois pendant la Durée du Contrat.

- c) dans le cas de la SQDC, l'Adjudicataire devient insolvable, fait cession de ses biens suite au dépôt d'une requête en faillite, devient failli suite au refus d'une proposition concordataire, ou est déclaré failli par un tribunal compétent, procède à la liquidation de son entreprise ou de la totalité ou d'une partie substantielle de ses biens ou à la dissolution de sa personnalité morale, ou un créancier prend possession de l'entreprise de l'Adjudicataire ou de la totalité ou d'une partie substantielle de ses biens ou si cette entreprise ou ces biens sont mis sous séquestre, ou si un liquidateur est nommé à son égard pour administrer ou liquider son entreprise ou la totalité ou une partie substantielle de ses biens et si cette prise de possession, cette mise sous séquestre ou cette nomination d'un liquidateur n'est pas annulée dans un délai de 30 jours, à compter de la réalisation de l'un ou l'autre de ces événements; ou
- d) dans le cas de la SQDC, les opérations de l'Adjudicataire sont interrompues, pour quelque motif que ce soit, pour une période d'au moins 10 jours consécutifs.

Pour ce faire, la Partie qui demande la résiliation adresse un avis écrit de résiliation à l'autre Partie énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe (a), la Partie dont le défaut est allégué aura 10 jours pour remédier au défaut énoncé dans l'avis, à défaut de quoi ce Contrat sera résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration des 10 jours. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe (b), (c) ou (d), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par l'Adjudicataire.

#### 14.2 Réserve

L'exercice du droit de résiliation par une Partie est fait sous réserve de tous les autres droits et recours que cette partie peut faire valoir.

#### 14.3 Résiliation sans motif

La SQDC aura le droit, en tout temps avant la Date de début de résilier le Contrat sans motif en transmettant un avis écrit à cet effet à l'Adjudicataire. Une fois la Date de début passée et les droits d'accès et d'utilisation achetés pour la Durée initiale, la SQDC ne pourra résilier le Contrat sans motif et renonce, à partir de la Date de début, à l'application de l'article 2125 du *Code Civil du Québec*.

### 15 TRANSITION

#### 15.1 Services de transition

Au cours de la dernière année de la Durée du Contrat, ou à la suite de l'expiration ou de la résiliation du Contrat, l'Adjudicataire doit pouvoir assurer la transition des données et de la documentation de sa Solution vers un autre fournisseur et/ou une autre solution pendant une période pouvant aller jusqu'à un an suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat (la « **Période de transition** »). Pendant cette Période de transition, l'Adjudicataire s'engage à fournir une coopération pleine et entière à la SQDC ainsi qu'au futur fournisseur et ses sous-contractants, le cas échéant.

De plus, l'Adjudicataire devra, pendant la Période de transition, continuer de fournir les droits d'accès et d'utilisation de la Solution conformément aux présentes. Les mêmes prix, termes et conditions alors en vigueur au Contrat s'appliqueront, sous réserve que les frais d'utilisation des droits d'accès et d'utilisation puissent être réduits au prorata, calculés en fonction de l'utilisation dégressive de la Solution, le cas échéant, à moins d'entente à l'effet contraire entre les Parties. Advenant le cas où la SQDC requerrait des services d'assistance pendant la Période de transition, ces services seront facturés aux taux de l'Adjudicataire alors en vigueur au Contrat.

À la demande de la SQDC pendant la Période de transition, l'Adjudicataire devra remettre à la SQDC les dernières versions des paramétrisations (incluant les règles d'affaires), la journalisation



des données et la documentation technique concernant la structure des données ainsi que toute autre documentation pertinente requise par la SQDC afin d'assurer une transition efficace et optimale.

## 16 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 16.1 Avis

Tous les avis pouvant ou devant être transmis par une Partie à l'autre devront l'être par écrit. L'écrit peut être transmis par voie électronique.

En plus des destinataires prévus dans d'autres clauses du Contrat lorsqu'applicable, les avis destinés à l'Adjudicataire sont transmis à l'adresse suivante :

[Insérer]

En plus des destinataires prévus dans d'autres clauses du Contrat lorsqu'applicable, les avis destinés à la SQDC sont transmis à l'adresse suivante :

Société québécoise du cannabis  
7355, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec), H1N 3S7

À l'attention de : Direction Acquisition, biens et services  
Par courriel à : [abs@sqdc.ca](mailto:abs@sqdc.ca)

Avec copie à : VP TI & Cybersécurité  
Par courriel à : [ecomm@sqdc.ca](mailto:ecomm@sqdc.ca)

### 16.2 Survie de certaines dispositions

Les clauses 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15 et 16 et toute référence à ces concepts dans le Contrat demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation du Contrat.

### 16.3 Intégralité

Le Contrat constitue l'entente complète entre les Parties et remplace toutes les ententes, négociations, pourparlers conclus antérieurement au contrat, ayant trait à l'acquisition des biens et services faisant l'objet du Contrat.

### 16.4 Règles d'interprétation du Contrat

Dans le Contrat, les mots qui ont une signification technique ou spécialisée bien connue s'entendent selon le sens qui leur est ainsi reconnu.

La nullité d'une disposition du Contrat n'invalidera pas le Contrat, les autres dispositions continueront de s'appliquer comme si ces dispositions affectées de nullité n'avaient jamais été insérées.

### 16.5 Modifications et renonciations

Les modifications ou renonciations aux conditions du Contrat ne lient les Parties que si elles ont été expressément convenues dans un écrit signé par les deux parties. Ainsi, le fait pour une Partie de ne pas exiger la stricte exécution d'une obligation prévue au Contrat ne constitue pas une renonciation à ce droit, cette Partie conservant tous ses recours prévus par la loi.



## **16.6 Relations entre les Parties**

Le Contrat ne rend pas l'Adjudicataire agent, mandataire, associé ou employé de la SQDC et celui-ci demeure en tout temps un entrepreneur indépendant. L'Adjudicataire n'a pas autorité à conclure des contrats ou à faire des représentations pour le compte de la SQDC.

## **16.7 Non-exclusivité**

Rien dans le présent document ne peut être interprété comme conférant à l'Adjudicataire la moindre forme d'exclusivité que ce soit.

## **16.8 Force majeure**

Aucune des Parties n'est responsable pour tout défaut de respecter ou tout retard à exécuter ses obligations prévues au Contrat si tel défaut ou retard est causé par un événement de Force majeure, étant entendu qu'une Partie ne peut invoquer la Force majeure pour le défaut de respecter ou tout retard à exécuter l'une des obligations suivantes : (i) l'obligation d'effectuer un paiement et (ii) l'obligation de se conformer aux clauses 8, 9 et 10.

Les Parties doivent faire tous les efforts raisonnables pour minimiser les effets de tels événements sur l'exécution de leurs obligations respectives.

## **16.9 Évaluation de rendement**

La SQDC consignera dans un rapport l'évaluation de l'Adjudicataire si son rendement est considéré insatisfaisant et transmettra à l'Adjudicataire un exemplaire de l'évaluation. L'Adjudicataire pourra, dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception du rapport constatant le rendement insatisfaisant, transmettre par écrit à la SQDC tout commentaire pertinent sur son contenu. Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des commentaires de l'Adjudicataire, la SQDC soumettra à un comité de révision son évaluation et les commentaires de l'Adjudicataire et le comité statuera sur le maintien ou non de l'évaluation de rendement insatisfaisant de l'Adjudicataire. Dans le cas où l'évaluation est à l'effet que le rendement est insatisfaisant, l'Adjudicataire sera déclaré inadmissible à l'obtention d'un contrat de la SQDC pour les biens et services pour lesquels il a été déclaré inadmissible, si applicable, pour une période de deux ans à compter de la date de l'évaluation finale. Un avis écrit à cet effet lui sera acheminé.

## **16.10 Cession**

L'Adjudicataire ne peut, sans l'autorisation écrite préalable de la SQDC et aux conditions que celle-ci pourrait déterminer, céder, en tout ou en partie, ses droits et obligations découlant du Contrat.

## **16.11 Loi applicable et juridiction**

Les Parties reconnaissent que le Contrat est conclu au Québec ou est réputé avoir été conclu au Québec et qu'il est régi par les lois en vigueur au Québec. En cas de contestation, seuls les tribunaux ayant juridiction dans le district judiciaire de Montréal seront compétents.

Pour plus de précision, les Parties renoncent expressément à l'application de la *Convention des Nations Unies relative au contrat de vente internationale de marchandises*.



EN FOI DE QUOI, les Parties ont signé le présent Contrat à la date indiquée ci-dessous :

**LA SQDC,**

\_\_\_\_\_  
*Date*

\_\_\_\_\_  
*Yves-Christian Lokossou  
Vice-Président • TI et cybersécurité*

**L'ADJUDICATAIRE,**

\_\_\_\_\_  
*Date*

\_\_\_\_\_  
*Nom  
Titre*

## ANNEXE 4.1

### CONDITIONS D'UTILISATION

[Insérer les Conditions d'utilisation finales.]

EN FOI DE QUOI, les Parties ont signé les présentes Conditions d'utilisation de la Solution à la date indiquée ci-dessous :

**LA SQDC,**

---

*Date*

---

*Yves-Christian Lokossou*  
*Vice-Président • TI et cybersécurité*

**L'ÉDITEUR,**

---

*Date*

---

*Nom*  
*Titre*

## **ANNEXE 4.2 DEVIS FINAL**

[Insérer le Devis final.]

## **ANNEXE 4.3 BORDEREAU DE PRIX FINAL**

[Insérer le Bordereau de prix final.]

## **ANNEXE 4.4**

### **LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS ET JURIDICTIONS**

[Insérer la liste.]

## **ANNEXE 4.5**

### **GRILLE DES REQUIS FINALE**

[Insérer la Grille des requis SQDC et réponses du Soumissionnaire finale]



**Demandes de modifications mineures**  
**Appel de propositions SP-701857**

Nom du Soumissionnaire :					
Référence			Sujet	Clause actuelle	Clause proposée, <u>avec modifications en mode « suivi des modifications »</u>
#	Partie	Clause			
1	Ex : Partie IV	16.1	<b>Avis</b>	<i>Tous les avis pouvant ou devant être transmis par une Partie à l'autre devront l'être par écrit. L'écrit peut être transmis par voie électronique.</i>	<i>Tous les avis pouvant ou devant être transmis par une Partie à l'autre devront l'être par écrit. L'écrit peut être transmis par <del>voie électronique</del>, <b><u>messenger ou par télégramme chanté.</u></b></i>



## Annexe 2.2 - GRILLE DES REQUIS SQDC ET REPONSES DU SOUMISSIONNAIRE

### SP-701857 - ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

#### Sommaire et instructions



#### Instructions

Les fonctions et exigences énoncées sont celles pour lesquelles le Soumissionnaire doit fournir des informations, tel que plus amplement détaillé au document d'Appel de propositions. Le soumissionnaire doit compléter le présent fichier conformément aux instructions suivantes dans les colonnes prévues à cette fin.

Le soumissionnaire doit compléter tous les onglets du chiffrier.

Pour les requis non-fonctionnels et fonctionnels :

#### Colonne NIVEAU D'IMPORTANCE

**Critique** : Requis obligatoire pour rencontrer les objectifs de la SQDC. Elle est discriminatoire

**Important** : Requis très utile pour atteindre les objectifs de la SQDC, mais pas indispensable au fonctionnement de base

**Souhaitable** : Requis souhaitable pour rencontrer les objectifs de la SQDC.

#### Colonne RÉPONSE

Le Soumissionnaire doit indiquer si le requis est satisfait en répondant OUI ou NON

#### Colonne COMMENTAIRE/ PRÉCISIONS/ RÉFÉRENCES

Le Soumissionnaire doit, pour chaque réponse affirmative ou négative, justifier sa réponse. Il doit fournir des explications détaillées et suffisantes pour en permettre l'évaluation du critère par la SQDC.

Si par exemple, le requis n'est pas disponible dans la Solution, mais est prévu dans la feuille de route de développement, préciser la date. Ou encore, si la fonctionnalité est liée à un module d'un partenaire tiers, préciser le module recommandé et le partenaire.

Pour chacune des fonctions et exigences, et si tel est le cas, le Soumissionnaire doit indiquer le nom/numéro de l'annexe fournie en référence ou en support explicatif à sa réponse, et l'ajouter à la section 2.9 Autres Annexes du Formulaire de Soumission

## Nom du Soumissionnaire

### SP-701857 - ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

#### 1.Information sur le Soumissionnaire



#	Questions	Réponse du Soumissionnaire
1.1	<b><u>PRÉSENTATION GÉNÉRALE</u></b>  Le Soumissionnaire doit partager un portrait global de l'éditeur de la Solution proposée, notamment : <ul style="list-style-type: none"><li>- Année de création;</li><li>- Lieu du siège social et différentes places d'affaires;</li><li>- Expérience générale dans le domaine du commerce numérique;</li><li>- Nombre de clients et liste des clients principaux;</li><li>- Le taux de croissance sur le marché en termes de pourcentage ou de chiffre d'affaires global;</li><li>- Le nombre d'employés dédié au domaine du commerce numérique.</li></ul>	
1.2.1	<b><u>EXPÉRIENCE / RÉFÉRENCES CLIENTS COMPARABLES</u></b>  Le Soumissionnaire doit proposer une Solution opérationnelle depuis au moins deux (2) ans dans le commerce de détail. Pour ce faire, il doit présenter <u>3 projets</u> similaires aux besoins de la SQDC en soumettant les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>- Nom de l'entreprise cliente et secteur d'activité</li><li>- Nom, titre et coordonnées du contact</li><li>- Similitudes avec les besoins d'affaires de la SQDC (ex:secteurs réglementés, gouvernement, cannabis)</li><li>- Solution(s) et fonctionnalités implémentées</li><li>- Durée de projet</li><li>- Date de lancement</li></ul>	Projet 1 de 3
1.2.2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organisation opérationnelle/contractuelle et partenaires/intégrateurs impliqués</li></ul>	Projet 2 de 3
1.2.3		Projet 3 de 3

SP-701857 - ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

2. Requis non fonctionnels



#	Requis	Niveau d'exigence	Réponse	Commentaires/ précisions/ références
C.1	Requis Non Fonctionnels			
C.1.1	Architecture			
C.1.1.1	La solution doit être extensible et respecter les principes d'un système ouvert (API).	Critique		
C.1.1.2	La solution doit permettre une séparation de la couche de présentation de sa dorsale afin de permettre une gestion de contenu plus flexible et rapide.	Critique		
C.1.1.3	La solution doit être flexible et permettre une adaptation rapide aux nouvelles exigences commerciales ou intégration de nouvelles technologies sans nécessiter des modifications majeures à la solution.	Critique		
C.1.1.4	La solution doit être élastique et offrir la possibilité d'étendre des modules spécifiques sans affecter l'ensemble de la solution.	Critique		
C.1.1.5	La solution doit permettre la réutilisation des composants ou modules exploités par la SQDC.	Critique		
C.1.1.6	Tous les types d'intégrations entre modules ou systèmes doivent être permis et doivent se faire via une couche de médiation gérée et opérer par la SQDC.	Critique		
C.1.1.7	Doit disposer d'un CMS sans tête et d'un CDN afin d'être en mesure d'opérationnaliser une architecture JAMStack (JavaScript, APIs, Markup).	Critique		
C.1.1.8	Doit comprendre des capacités IDS, IPS, WAF, une segmentation réseau et une mitigation DDoS/Bot.	Critique		
C.1.1.9	La solution doit disposer de différents environnements qui facilitent les diverses phases du développement et du contrôle de qualité conformément aux meilleures pratiques SDLC.	Critique		
C.1.1.10	Doit permettre la mise en place de tests automatisés pour vérifier la fonctionnalité et la performance du site après chaque modification.	Critique		
C.1.1.11	Doit permettre la migration et l'extraction de l'entièreté des données appartenant à la SQDC sans affecter leur structure tout en assurant leur intégrité et leur sécurité lors du transport (stratégie de sortie).	Critique		
C.1.1.12	La solution doit permettre de s'intégrer à une solution CIAM du marché afin de gérer les identités, les accès et les profils client ainsi qu'assurer une fluidité des processus.	Critique		
C.1.1.13	La solution doit mettre à jour en temps réel l'ensemble des informations appartenant à la SQDC afin de garantir une consistance et une cohérence au niveau des interactions avec les clients ainsi que les systèmes de soutien.	Critique		
C.1.1.14	Toutes les données critiques aux opérations, qu'il s'agisse d'informations sur les produits, les prix ou les clients, doivent être centralisées dans un référentiel unique (SSOT).	Critique		
C.1.1.15	Les données doivent être normalisées pour garantir la cohérence et l'exactitude à travers les canaux et leurs points d'interaction.	Critique		
C.1.1.16	Doit permettre des mécanismes d'identification ainsi que de contrôle d'accès pour limiter et gérer les accès aux services et aux données.	Critique		
C.1.1.17	Doit permettre la sauvegarde cyclique des données appartenant à la SQDC par l'entremise de mécanismes normalisés.	Critique		
C.1.1.18	Doit comprendre une architecture d'intégration comprenant un catalogue de connecteurs permettant de s'intégrer aux différentes solutions du marché. Les connecteurs suivants doivent être disponibles pour effectuer une intégration avec les systèmes d'information de la SQDC : MS Entra ID, Power BI, Snowflake ou Matillion.	Critique		
C.1.1.19	Doit permettre la mise en place des politiques de sécurité strictes pour l'accès aux API.	Critique		
C.1.1.20	Doit implanter des mécanismes de sécurité solides pour les fonctionnalités d'authentification et d'autorisation en employant les protocoles OIDC ou OAuth 2.0 avec JWT.	Critique		
C.1.1.21	Doit permettre la mise en place des systèmes de surveillance en temps réel pour détecter et répondre aux événements/incidents opérationnels.	Critique		
C.1.1.22	La solution doit permettre la journalisation des événements utilisateurs.	Critique		
C.1.1.23	La solution doit permettre l'export des logs d'opérations engendré par la SQDC pour audit externe à la solution.	Critique		
C.1.1.24	La solution doit permettre une gestion fine des rôles et des permissions utilisateurs.	Critique		
C.1.1.25	La solution doit avoir un SIEM.	Critique		
C.1.2	Opérations et exploitation			
C.1.2.1	Le Soumissionnaire doit avoir des plans de reprise après sinistre et des sauvegardes régulières.	Critique		
C.1.2.2	Le Soumissionnaire doit offrir un support disponible 24/7, pour répondre aux questions et résoudre les problèmes.	Critique		
C.1.2.3	Le soumissionnaire Doit maintenir à jour la solution avec des correctifs et des mises à jour régulières et en notifier la SQDC dans des délais raisonnables.	Critique		
C.1.2.4	Doit utiliser un CDN pour distribuer le contenu statique et réduire la latence.	Critique		
C.1.2.5	Doit permettre la mise en cache des réponses des API pour réduire la charge sur les serveurs dorsaux.	Critique		
C.1.2.6	La solution doit pouvoir gérer une augmentation soudaine du trafic sans dégradation des performances jusqu'à un nombre 10000 d'utilisateurs en simultané.	Critique		
C.1.2.7	La solution doit être en mesure d'évoluer dans le temps pour supporter la croissance du nombre total d'utilisateurs.	Critique		
C.1.2.8	Doit utiliser des services de surveillance pour détecter et résoudre les problèmes de disponibilité.	Critique		

C.1.2.9	Les pages doivent se charger en moins de 2 secondes pour offrir une expérience utilisateur optimale.	Critique		
C.1.2.10	Le site doit être minimalement disponible 99,7% du temps.	Critique		
C.1.2.11	La solution doit disposer de mécanismes de reprise après sinistre avec RTO < 24h et un RPO < 12h.  Le soumissionnaire doit également fournir des instances du système en production avec redondance sur un minimum de 2 sites géographiquement éloignés.	Critique		
C.1.2.12	La solution doit être conçue pour continuer à fonctionner même en cas de défaillance de certains composants.	Critique		
C.1.2.13	Doit garantir la continuité du service via une redondance des services critiques.	Critique		
C.1.2.14	Doit tester régulièrement les procédures de reprise après sinistre pour garantir leur efficacité.	Critique		
<b>C.1.3</b>	<b>Sécurité et conformité</b>			
C.1.3.1	L'hébergement des données par le Soumissionnaire doit se faire dans un <b>pays autorisé</b> , peu importe le modèle de déploiement et de service infonuagique. La liste des pays autorisés est fournie en annexe du document 1-Régie. Ce requis ne vise pas les Sous-traitants ultérieurs (comme défini dans l'Appel de propositions).	Critique		
C.1.3.2	Les Sous-traitants ultérieurs utilisés par le soumissionnaire pour fournir la solution ne doivent pas héberger, utiliser, communiquer ou autrement traiter des données dans un <b>pays non-autorisé</b> . La liste des pays non-autorisés est fournie en annexe du document 1-Régie.	Critique		
C.1.3.3	Le Soumissionnaire doit réaliser des tests d'intrusion réguliers. Le Soumissionnaire devra fournir, sur demande, un rapport de tests d'intrusion réalisés dans les 12 derniers mois, incluant les actions correctives engagées.	Critique		
C.1.3.4	Le Soumissionnaire doit démontrer sa conformité au cadre PCI Secure Software Standard.	Critique		
C.1.3.5	Le soumissionnaire doit démontrer sa conformité à la norme ISO/IEC 27001 ou présenter un rapport SOC 2 Type II valide de moins de 12 mois couvrant la solution.	Critique		
C.1.3.6	La solution doit utiliser des algorithmes de cryptage avancés (ex. AES-256) pour protéger les données confidentielles ou sensibles en transit et au repos. Les clés de chiffrement doivent être gérées de manière sécurisée et renouvelées régulièrement.	Critique		
C.1.3.7	La solution doit assurer des communications sécurisées entre les systèmes via un cryptage (ex. TLS). Toujours utiliser HTTPS pour sécuriser les communications entre les utilisateurs et le site web.	Critique		
C.1.3.8	La solution doit permettre l'utilisation d'authentification multifacteurs (MFA) pour renforcer la sécurité des comptes, privilégier l'utilisation d'une application d'authentification.	Critique		

SP-701857 - ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

3. Requis fonctionnels



#	Description du Requis	Niveau d'exigence	Réponse	Commentaires/ précisions/ références
A.1	Requis fonctionnels			
A.1	Service client (Front Office)			
A.1.1	Conformité			
A.1.1.1	Votre solution permet de vérifier l'âge de l'utilisateur avant l'entrée sur le site.	Critique		
A.1.2	Navigation et recherche - Menu de Navigation			
A.1.2.1	Votre solution permet la personnalisation de la structure entre les catégories et sous-catégories.	Important		
A.1.2.2	Votre solution permet de choisir différents types de menus: menu horizontal (classique), menu vertical (latéral), menu déroulant, méga-menu, menu hamburger sur mobile, etc.	Souhaitable		
A.1.2.3	Le menu de votre solution permet des accès rapides aux pages clés: liens directs vers les pages essentielles: accueil, catégories produits, nouveautés, promotions, panier, compte client, contact, etc.	Souhaitable		
A.1.2.4	Votre solution prend en charge le multilinguisme de manière native et intégrée.	Critique		
A.1.3	Navigation et recherche - Filtrage et tri			
A.1.3.1	Votre solution intègre des fonctionnalités de tris et filtres avancées: prix, marque, taille, couleur, etc., pour affiner la recherche de produits, en particulier sur les pages de catégories.	Critique		
A.1.3.2	Votre solution intègre des fonctionnalités de filtre avancées: afficher uniquement les produits disponibles.	Important		
A.1.3.3	Votre solution intègre des fonctionnalités de filtre avancées: afficher uniquement les produits disponibles dans une succursale.	Important		
A.1.3.4	Votre solution intègre des fonctionnalités de filtre avancées: afficher uniquement les produits disponibles selon un mode de livraison sélectionné.	Important		
A.1.3.5	Votre solution intègre des fonctionnalités de tri avancées: permet un tri par « pertinence » basé sur des règles personnalisables basées sur une série d'attributs produits.	Souhaitable		
A.1.4	Navigation et recherche - Barre de recherche intelligente			
A.1.4.1	Votre solution intègre des fonctionnalités de recherche natives dans le catalogue produit, les contenus, les succursales, et affiche les résultats de façon claire pour le client.	Critique		
A.1.4.2	Votre solution intègre les recherches par tendances (les résultats mettent en avant les produits populaires en premier au moment de la recherche. ex: les plus recherchés, les plus achetés, les produits de saisons ou nouveautés...).	Souhaitable		
A.1.4.3	Votre solution intègre la recherche avec saisie prédictive et affichage des produits et des contenus (anticipe et suggère automatiquement des termes de recherches ou des produits dès que l'utilisateur commence à saisir sa requête dans la barre de recherche en prenant en compte l'historique du client).	Important		
A.1.4.4	Votre solution intègre le contrôle administratif des champs de données produit utilisés dans la recherche.	Important		
A.1.4.5	Votre solution intègre le contrôle administratif des données alternatives retournées pour les recherches (par ex. fautes d'orthographe, vente incitative, vente croisée, etc.).	Important		
A.1.4.6	Votre solution intègre les redirections de recherche.	Important		
A.1.4.7	Votre solution intègre les synonymes et les fautes dans la saisie des recherches.	Important		
A.1.4.8	Votre solution intègre l'affichage 'Aucun résultat de recherche'/Suggestions.	Important		
A.1.4.9	Votre solution intègre le reporting sur les termes de recherche.	Important		
A.1.4.10	Votre solution s'intègre avec les meilleurs outils du marché comme Algolia, Google Search & Discovery, etc.	Important		
A.1.5	Page de catégorie (PDP) produits			
A.1.5.1	La partie CMS de votre solution permet l'affichage de caractéristiques produits (étiquettes, encadré coloré, jetons) sur les tuiles produits dans les pages de liste de produits (PLP).	Important		
A.1.5.2	Votre solution permet d'ajouter un bouton « ajouter au panier » sur les tuiles produit.	Important		
A.1.5.3	Votre solution permet, pour chaque format, même si ce sont les enfants d'un même parent, soit affiché avec sa propre tuile sur le listing produit.	Important		
A.1.6	Fiche produits (PDP) - Gabarit			
A.1.6.1	Votre solution permet un affichage complet et clair de la description du produit (caractéristiques, avantages, usages, composition, dimensions, etc.).	Important		
A.1.6.2	Votre solution permet de mettre en avant certaines caractéristiques / spécifications.	Important		
A.1.6.3	Votre solution permet d'afficher les différentes variantes (type, prix, couleurs, formats) sur la fiche produit (PDP).	Important		
A.1.6.4	La partie CMS de votre solution permet une personnalisation de la fiche produit selon la catégorie de produit (permettant d'afficher toutes les spécificités des produits du secteur de la SQDC).	Important		
A.1.6.5	Votre solution permet de personnaliser le carrousel de produits en utilisant des liens de site, des liens externes, du texte, des vidéos, des images et du contenu généré par des tiers (UGC).	Important		

A.1.6.6	Votre solution permet d'ajouter des contenus en lien avec les produits de façon automatisée.	Important		
<b>A.1.7</b>	<b>Fiche produits (PDP) - Évaluations et avis clients</b>			
A.1.7.1	Le module de gestion d'avis permet au marchand de proposer de laisser un avis sans objectif qu'il soit publié.	Important		
<b>A.1.8</b>	<b>Fiche produits (PDP) - Modules complémentaires</b>			
A.1.8.1	Votre solution permet de fournir des comparaisons côte à côte incluant l'image miniature, la description et le prix.	Souhaitable		
A.1.8.2	Votre solution intègre la fonctionnalité algorithmique 'nous vous recommandons aussi' basés sur des règles prépopulées ou de l'intelligence artificielle.	Important		
A.1.8.3	Votre solution s'intègre avec les meilleurs outils du marché (Ex. Algolia).	Important		
A.1.8.4	Votre solution permet de gérer 'Produits fréquemment achetés'.	Important		
A.1.8.5	Votre solution permet de gérer des produits 'Consultés précédemment'.	Important		
<b>A.1.9</b>	<b>Fiche produits (PDP) - Disponibilité</b>			
A.1.9.1	Votre solution permet d'afficher la quantité disponible en temps réel en fonction du mode de livraison, les données peuvent être issues d'une autre source comme l'OMS.	Important		
<b>A.1.10</b>	<b>Panier et achat - Panier dynamique</b>			
A.1.10.1	Le panier doit être visible et accessible à tout moment, par exemple sous forme d'icône ou de volet latéral, et afficher un résumé des articles sélectionnés, quantités, prix, remises et frais d'expédition estimés.	Critique		
A.1.10.2	Les articles ajoutés doivent rester dans le panier même si l'utilisateur quitte le site ou ferme son navigateur, grâce à une gestion par session ou par compte client connecté.	Important		
A.1.10.3	L'utilisateur doit pouvoir modifier les quantités, supprimer des articles ou vider le panier facilement, avec une mise à jour dynamique du total et des frais de livraison.	Critique		
A.1.10.4	Intégration d'une fonctionnalité de relance automatique (par email ou notification) pour les paniers abandonnés, afin d'optimiser la conversion.	Important		
A.1.10.5	Possibilité d'intégrer le panier avec d'autres modules (paiement, livraison, CRM, ERP, etc.) pour une expérience d'achat fluide et cohérente.	Important		
A.1.10.6	Les fonctionnalités du panier doivent permettre l'application de règles (ex: limitation à 30g réglementaires, affichage de certains services selon le code postal ou la succursale sélectionnée, etc.).	Critique		
<b>A.1.11</b>	<b>Panier et achat - Caisse</b>			
A.1.11.1	Votre solution permet d'intégrer Moneris (iframe, API ou autre).	Critique		
A.1.11.2	Votre solution permet de finaliser la commande en un minimum d'étapes (offrir une expérience de paiement de premier ordre).	Important		
A.1.11.3	Votre solution permet l'intégration du paiement en un clic en dehors du flux de paiement (c.-à-d. Apple Pay, Google Pay, Amazon Pay, PayPal).	Souhaitable		
A.1.11.4	Votre solution permet de présenter toutes les méthodes de paiement disponibles au client et de modifier les champs de saisie utilisateur en fonction du type de paiement sélectionné.	Important		
A.1.11.5	Votre solution permet de supporter des logiques de validation des codes postaux en fonction du mode de livraison sélectionné.	Critique		
A.1.11.6	Votre solution permet de vérifier lorsque l'adresse de facturation ou de livraison n'est pas valide ou reconnue par le transporteur.	Souhaitable		
A.1.11.7	Votre solution permet de payer avec une carte cadeau ou un crédit magasin.	Souhaitable		
A.1.11.8	Votre solution permet de pousser l'inscription des invités sur la page de confirmation.	Important		
<b>A.1.12</b>	<b>Livraison et suivi - Suivi de commande en ligne</b>			
A.1.12.1	Votre solution dispose d'une page de suivi du traitement des commandes en cours (les données doivent pouvoir provenir de l'OMS).	Critique		
A.1.12.2	Votre solution dispose d'un outil de notification des status de la commandes (en cours de préparation, expédition, disponible pour ramassage, etc.).	Critique		
<b>A.1.13</b>	<b>Compte client - Inscription /connexion/suppression</b>			
A.1.13.1	Votre plateforme intègre des outils pour recueillir un consentement explicite, libre et éclairé pour toute collecte, utilisation ou partage de renseignements personnels, y compris lors de la création de compte et lors d'un achat.	Critique		
A.1.13.2	Votre plateforme permet de générer une bannière ( <i>pop up</i> ) ou un mécanisme équivalent pour permettre aux utilisateurs de sélectionner les cookies et autres traceurs qu'ils acceptent et refuser ceux qu'ils n'acceptent pas, de façon granulaire.	Important		
A.1.13.3	Votre plateforme permet d'afficher une politique de confidentialité, des termes et conditions et de les mettre à jour.	Critique		
A.1.13.4	Votre plateforme permet l'achat de produit sans inscription (invité).	Critique		
A.1.13.5	Votre solution dispose d'une page d'inscription, de connexion et de mot de passe oublié.	Critique		
A.1.13.6	Votre plateforme permet la suppression de compte client.	Critique		

A.1.14	Compte client - Gestion des commandes et des adresses			
A.1.14.1	Votre solution permet de sélectionner une succursale préférée.	Important		
A.1.14.2	Votre solution dispose d'une page dédié à l'historique des commandes.	Critique		
A.1.14.3	Votre solution permet, à partir de la page de commandes, de télécharger les factures.	Important		
A.1.14.4	Votre solution permet d'enregistrer une liste d'adresses et d'en sélectionner une par défaut.	Important		
A.1.15	Compte client - Liste de souhaits / favoris			
A.1.15.1	Votre solution permet de gérer une liste d'achats / souhaits permanente.	Souhaitable		
A.1.15.2	Votre solution permet au client d'ajouter un produit à une liste d'attente et de notifier le client lorsque le produit est de nouveau en stock.	Souhaitable		
A.1.16	Assistance - Canaux de communication			
A.1.16.1	Votre solution dispose d'un outil de clavardage intégrant l'IA connecté à l'ensemble des données du site (Base de données produits, clients, conditions, succursales, FAQ...)	Souhaitable		
A.1.16.2	Votre solution dispose d'un outil de FAQ personnalisable.	Important		
A.1.16.3	Votre solution dispose d'un formulaire de contact de service client personnalisable.	Important		
A.1.17	Fiches succursales			
A.1.17.1	Votre solution permet de chercher une succursale à travers une carte et une liste.	Souhaitable		
A.1.17.2	Votre solution permet de gérer des fiches succursales grâce à des informations provenant de l'OMS (heures d'ouverture, adresses, services etc.).	Critique		
A.2	Services internes (Back Office)			
A.2.1	Gestion des produits - Ajout / édition / suppression			
A.2.1.1	Votre solution inclut des fonctionnalités de gestion des informations produits (PIM).	Critique		
A.2.1.2	Votre solution permet de modifier manuellement tous les attributs d'un produit (prix, inventaire, marque, etc.) dans les environnements de pré-production et de production.	Important		
A.2.1.3	Votre solution permet à ce que le nom du produit ou le titre de la page (meta title) soit reflété dans l'URL.	Important		
A.2.1.4	Votre solution permet à ce que les assignations d'images soient téléchargées via l'importation d'images de produits en masse ou individuellement via les écrans administratifs.	Important		
A.2.1.5	Votre solution permet de contrôler la visibilité d'un produit dans la page de catégorie (PLP) en activant ou désactivant l'affichage du produit.	Critique		
A.2.1.6	Votre solution gère les images de produits avec des fonctionnalités basic d'un DAM (Digital Asset Management).	Important		
A.2.1.7	La partie CMS de votre solution permet l'intégration d'images interactives (par exemple, images en 3D ou images tournantes) pour améliorer l'expérience utilisateur et permettre une meilleure visualisation des produits.	Souhaitable		
A.2.2	Gestion des produits - Gestion de variantes			
A.2.2.1	Votre solution permet de créer des catégories et sous-catégories illimitées.	Important		
A.2.2.2	Votre solution permet la taxonomie automatique.	Souhaitable		
A.2.2.3	Votre solution permet les produits groupés (bundles).	Exploratoire		
A.2.2.4	Votre solution dispose d'une interface de gestion des relations parent-enfant des produits (ex: affichage des variantes d'un produit sur la PLP et PDP)?	Important		
A.2.2.5	Votre solution permet de définir, par produit, quels attributs doivent être sélectionnés pour permettre d'ajouter un produit au panier (exemple: un type de produit et une variante de conditionnement).	Important		
A.2.3	Gestion des produits - Gestion des stocks et alertes de seuils			
A.2.3.1	Votre solution permet définir des fins de ventes basées sur la disponibilité des stocks.	Souhaitable		
A.2.3.2	Votre solution permet à l'équipe d'exploitation d'ajouter aux pages produits sélectionnées manuellement ou automatiquement, des dates d'une future disponibilité (nouveau ou retour en stock) ou futur épuisement de stock ou de retrait du catalogue et de notifier les clients.	Souhaitable		
A.2.4	Gestion des produits - Attribution de catégories et tags			
A.2.4.1	Votre solution permet de sélectionner plus d'un produit à mettre à jour en masse les attributs des produits en un seul processus par lot.	Important		
A.2.4.2	Votre solution fournit des outils d'automatisation pour désigner 'nouveau', 'en solde', 'article vedette', etc.	Important		
A.2.4.3	Votre solution permet aux produits d'appartenir à plusieurs catégories.	Important		
A.2.5	Gestion des clients - Segmentation (Clients actifs, VIP, inactifs...)			
A.2.5.1	Votre solution permet de récupérer des informations client de l'OMS pour créer une segmentation basique.	Important		

A.2.5.2	Votre solution supporte l'inclusion/exclusion par groupe de niveau client (segmentation client) pour permettre la personnalisation des communications, affichage bannières, PLP, etc.	Important		
A.2.5.3	Votre solution supporte l'inclusion/exclusion par sous-catégorie.	Important		
A.2.5.4	Votre solution doit permettre de créer des segments clients dynamiques basés sur des critères comportementaux, transactionnels ou personnalisés.	Important		
A.2.5.5	Votre solution doit inclure des segments prédéfinis (nouveaux, VIP, inactifs, churn).	Important		
A.2.5.6	Votre solution doit permettre l'export facile des segments (CSV, Excel) pour exploitation externe ou ciblage.	Important		
<b>A.2.6</b>	<b>Gestion des clients - Support client (Tickets, échanges...)</b>			
A.2.6.1	Votre solution doit permettre la connexion avec outils tiers (Service Now, Zendesk, Freshdesk, Gorgias, etc.).	Important		
A.2.6.2	La solution offre des outils de portabilité des, de rectification des, et d'accès aux renseignements personnels pour faciliter l'exercice des droits des personnes concernées à leurs renseignements personnels, notamment le droit d'obtenir leurs renseignements personnels dans un format technologique structuré et couramment utilisé (le droit à la portabilité). Les outils permettent à la SQDC d'utiliser ces fonctionnalités et, dans la mesure du possible, ils comportent des options permettant de mettre toutes ou une partie de ces fonctionnalités à la disposition de la personne concernée de manière à ce qu'elle puisse les utiliser directement à l'égard des renseignements personnels qui la concernent.	Souhaitable		
<b>A.2.7</b>	<b>Infolettre</b>			
A.2.7.1	Votre solution intègre un outil de création et de gestion d'infolettres	Souhaitable		
A.2.7.2	Votre solution intègre de l'IA pour personnaliser automatiquement les contenus des infolettre	Souhaitable		
<b>A.2.8</b>	<b>Paieement et facturation - Passerelles de paiement</b>			
A.2.8.1	Votre solution permet de connecter différent PSP notamment Moneris (détailler le mode d'intégration en commentaire).	Critique		
<b>A.2.9</b>	<b>Paieement et facturation - Gestion des taxes</b>			
A.2.9.1	Votre solution doit pouvoir afficher des prix avec taxes incluses.	Important		
A.2.9.2	Votre solution doit afficher distinctement les montants hors taxes, montants de taxes appliquées et montant total TTC sur le panier et la facture.	Important		
<b>A.2.10</b>	<b>Rapport et analytique - Export excel / PDF / API</b>			
A.2.10.1	Votre solution s'intègre avec Google Analytics (GA4).	Critique		
A.2.10.2	Votre solution dispose de connecteurs natifs avec les BI du marché (donner en commentaires des exemples de BI connectés).	Important		
<b>A.2.11</b>	<b>CMS et contenu - Pages personnalisées</b>			
A.2.11.1	Votre solution dispose d'un CMS et permet de s'intégrer avec un CMS tiers.	Critique		
A.2.11.2	Votre solution dispose de templates éprouvés et efficaces pour la SQDC.	Critique		
A.2.11.3	Votre solution permet de modifier le contenu du site à l'aide d'un éditeur de type WYSIWYG qui ne nécessite pas de HTML, suit le style du site sans connaître le CSS et garantit une expérience client cohérente.	Critique		
A.2.11.4	Votre solution permet de planifier les modifications de contenu, de navigation et de CTA (Call to action) en fonction d'une plage de dates/heures.	Important		
A.2.11.5	Votre solution permet de tester l'apparence d'une modification de contenu en pré-production avant sa mise en ligne.	Important		
A.2.11.6	Votre solution permet de définir plusieurs règles de contenu (exemple : basé sur les attributs client, la segmentation, la géolocalisation, etc.) à afficher dans un module de page incluant toutes les composantes (contenus, carrousel, produits, etc.).	Important		
A.2.11.7	Votre solution permet dans le module CMS de restaurer d'anciennes versions du contenu et de les promouvoir sur le site en ligne.	Important		
A.2.11.8	Votre solution (CMS) supporte la vidéo. Si oui, veuillez lister les formats ou plateformes supportés et les emplacements (PDP, PLP, etc.).	Important		
A.2.11.9	Votre solution supporte le ciblage géographique par IP.	Important		
A.2.11.10	Votre solution permet de créer des landings page, en sélectionnant des produits (manuellement ou par attributs) et du contenu.	Important		
A.2.11.11	Votre solution est optimisée pour le mobile (mobile first) et permet d'adapter automatiquement l'affichage et le contenu à tous les formats d'appareils utilisés pour accéder au site de la SQDC.	Critique		
A.2.11.12	La partie CMS de votre solution permet d'afficher ou non du contenu (un ou plusieurs attributs, un bandeau, un message, un CTA en fonction du contexte (produits sélectionné, géolocalisation utilisateur connecté, type de livraison choisie, etc).	Important		
A.2.11.13	Votre solution CMS prend en charge nativement le multilingue.	Critique		
A.2.11.14	Votre solution permet de catégoriser les pages de contenu à l'aide d'étiquettes (tags).	Important		
A.2.11.15	Votre solution gère les différents médias (documents, images, etc.) avec des fonctionnalités basic d'un DAM (Digital Asset Management).	Critique		
<b>A.2.12</b>	<b>CMS et contenu - SEO</b>			



A.2.12.1	Votre solution intègre des capacités SEO natives.	Critique		
A.2.12.2	Votre solution gère la création de hiérarchies et de taxonomie.	Important		
A.2.12.3	Votre solution gère la génération automatique du plan de site (sitemap).	Important		
A.2.13	Optimisation en continue			
A.2.13.1	Votre solution intègre un outil de test A/B.	Important		
Fin				