

Omar Hafez

De: Malenfant, Karl
Envoyé: 15 mai 2023 21:41
À: Beaulieu, Marie-Ève; Martel, Julie (DAJ)
Cc: Dussault, Olivier; Sutherland, Robert; Leclerc, Jérôme
Objet: Re: Note_rencontre_Karl_LGS

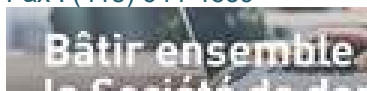
Pas de trouble.

On va commencer... On t'expliquera les petites clarifications que je souhaite apporter.

Bonne fin de soirée et à demain

Karl Malenfant 🌈

Vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6
Tél. : (418) 528-3070
Fax : (418) 644-4539



De : Beaulieu, Marie-Ève <marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca>
Envoyé : 15 mai 2023 19:23
À : Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>; Martel, Julie (DAJ) <Julie.Martel4@saaq.gouv.qc.ca>
Cc : Dussault, Olivier <Olivier.Dussault@saaq.gouv.qc.ca>; Sutherland, Robert <robert.sutherland@saaq.gouv.qc.ca>;
Leclerc, Jérôme <Jerome.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : Re: Note_rencontre_Karl_LGS

Je suis avec M Ducharme a 9:00. Je pourrais plus vers 9:30. Sinon allez-y et je rattraperai.

Me Marie-Eve Beaulieu

Vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives

333, boulevard Jean-Lesage, N-6-9, Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca

De : Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
Envoyé : Monday, May 15, 2023 6:43:31 PM
À : Martel, Julie (DAJ) <Julie.Martel4@saaq.gouv.qc.ca>
Cc : Dussault, Olivier <Olivier.Dussault@saaq.gouv.qc.ca>; Sutherland, Robert <robert.sutherland@saaq.gouv.qc.ca>;
Leclerc, Jérôme <Jerome.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>; Beaulieu, Marie-Ève <marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : Re: Note_rencontre_Karl_LGS

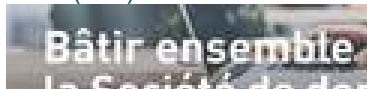
Salut Équipe.

Il me reste quelques commentaires que je pense important. Je vous reconvoque demain matin 9h

Merci et bonne soirée

Karl Malenfant 

Vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6
Tél. : (418) 528-3070
Fax : (418) 644-4539



De : Martel, Julie (DAJ) <Julie.Martel4@saaq.gouv.qc.ca>

Envoyé : 15 mai 2023 17:08

À : Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>

Cc : Dussault, Olivier <Olivier.Dussault@saaq.gouv.qc.ca>; Sutherland, Robert <robert.sutherland@saaq.gouv.qc.ca>;
Leclerc, Jérôme <Jerome.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>

Objet : Note_rencontre_Karl_LGS

Bonjour Karl,

Ci-dessous, tu trouveras copie du document qui t'a été présenté tout à l'heure avec les ajouts demandés. Il n'y a rien de précis aux documents contractuels concernant le 3 mois de soutien, mais le problème est plutôt qu'ils n'ont pas livré la Solution telle que définie aux documents d'appel d'offres. Le dernier paragraphe, en conclusion, a été écrit en ce sens.

Tu auras une version définitive demain avant ta rencontre.

On demeure évidemment disponible pour en discuter. Merci.

- Le contrat cadre énumère la documentation contractuelle (art. 1.3). Elle est composée :

- Du contrat cadre;
- Du contrat de services;
- Du contrat de licence;
- Des documents d'appel d'offres;
- De la soumission amendée de l'Alliance;
- De la soumission de l'Alliance.

- L'article 1.4 du contrat cadre prévoit qu'en cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, celui indiqué en premier dans l'énumération prévaut sur ceux qui suivent, et ce, sous réserve de ce qui est prévu au contrat de services et au contrat de licence;
- La phase de mise en œuvre ou de réalisation est la période entre la signature du Contrat et l'acceptation définitive de tous les lots de travail de toutes les Livraisons;
- La phase d'exploitation ou d'après réalisation est celle débutant à la date d'acceptation définitive de tous les lots de travail de toutes les Livraisons et jusqu'à la fin de la Durée du Contrat;
- On définit la **Solution** du contrat cadre à son article 1.2 comme étant « une solution d'affaires complète et **conforme aux orientations, exigences et besoins de la Société énoncés dans les Documents contractuels** » (notre emphase);
- Parmi ces besoins, on retrouve notamment, à l'Annexe A-4 du contrat de services, des exigences de performance. Il est ainsi mentionné que « l'Alliance doit architecturer et paramétrer la solution proposée de manière à pouvoir atteindre ou même améliorer les temps de service associés aux 12 principaux événements d'affaires de la Société présentés au devis d'appel d'offres initial (2.6.2.1) »
- Au niveau de la disponibilité de la solution et de rétablissement de services en cas de panne, l'on mentionne notamment, encore une fois à l'Annexe A-4 du contrat de services, ce qui suit : « En lien avec les attentes de la Société (réf : 2.7.6), l'Alliance conçoit la solution proposée de telle sorte qu'elle est en mesure de récupérer automatiquement une situation d'anomalie technique et de maintenir ainsi la disponibilité des services au niveau convenu en annexe C12 du devis d'appel d'offres initial. »
- Au niveau du temps de réponse transactionnel, il est mentionné : « Tel que stipulé à la section 2.7.6 du document d'appel d'offres initial, la solution proposée par l'Alliance doit être livrée de manière à pouvoir offrir à l'utilisateur un temps réponse transactionnel inférieur à cinq (5) secondes » (voir aussi l'Annexe A-4 du contrat de services, p. 14);
- L'Alliance dans sa soumission amendée a élaboré un tableau présentant les « grandes orientations/thèmes qui servent généralement à définir les critères d'acceptation des lots en fonction des phases de travail de la méthodologie. » (p. 442, Soumission amendée). Un de ses thèmes, suite à un déploiement/go-live, est que l'Alliance doit (selon ses dires à la p. 442, Soumission amendée) effectuer la « Correction de toutes les anomalies sévères/bloquantes empêchant la réalisation de processus », ce qui s'est traduit en pratique comme étant les anomalies/Priorité 1 & 2. Une fois complétée, l'Alliance serait alors en position d'effectuer le « Transfert des ressources de l'équipe projet vers le mode « Maintenance » avec succès.
- L'intégrateur, à l'article 4.1 du contrat de services s'est engagé « à fournir les Équipements et Services professionnels requis pour la mise en œuvre, l'exploitation et l'évolution de la Solution dont la portée est décrite à l'annexe A **conformément aux termes, conditions et modalités stipulés à ce Contrat de Services professionnels** » (notre emphase);

- L'Alliance garantit, à l'article 6.1.2 du contrat cadre, « que les Services professionnels, les progiciels, les logiciels, les infrastructures matérielles et logicielles et les autres composantes de la Solution proposée dans sa Soumission (incluant les services de soutien et de maintenance s'y rattachant), sont compatibles et permettront la mise en œuvre et l'exploitation de la Solution pour la durée du Contrat [...] ».
- L'intégrateur garantit, à l'Article 14.2 du contrat de services, « que les services professionnels, les Logiciels tiers et les équipements fournis ou exécutés par l'Intégrateur dans le cadre du Contrat de Services professionnels permettront la mise en oeuvre et l'exploitation de la Solution à l'intérieur des délais et pour la durée de la Phase d'exploitation [...] »;
- Ainsi, des critères de performances ont été établis par la Société dans la documentation contractuelle, lesquels ont été acceptés par l'Alliance. La Solution doit répondre à ces exigences, le tout au prix convenu;
- La période de soutien post-implantation est la dernière étape de la phase de mise en œuvre de la Livraison 2. Cette période de soutien post-implantation est de trois mois et débute à la suite du déploiement. Durant la période de soutien post-implantation, tous les écarts quant aux exigences doivent avoir été corrigés.
- Tel que soulevé ci-dessus, le début de la phase d'exploitation ne peut survenir que suite à l'acceptation définitive de tous les travaux du lot en question.
- La période de stabilisation, telle que présentée dans la soumission amendée de l'Alliance, correspond, suivant l'annexe F du contrat de services, aux lots S1 à S8. Le titre de la section référant à cette période est « Soutien, maintenance et exploitation durant la période de « mise en œuvre » de CASA ». Les termes « soutien », « maintenance » et « exploitation » ne visent pas une mise à niveau d'éléments de la Solution qui ne respecteraient pas les exigences spécifiées aux documents contractuels;
- La période de stabilisation ne peut donc pas être utilisée par l'Alliance afin de satisfaire à ces critères, et ce, aux frais de la Société;
- D'après la soumission amendée de l'Alliance (p. 428), il appert que la période de stabilisation/Steady State fait plutôt référence à une réduction des efforts de soutien (et non de mise à niveau) de l'Alliance d'un niveau mensuel d'efforts de départ évalué à 14% des efforts mensuels de livraison et qui serait graduellement réduite pour atteindre un niveau mensuel stable d'efforts de 8%. Ces efforts seraient « liés aux activités de support de production pour **l'entretien et l'exploitation de la solution après que les trois mois de rodage** sont complétés ».
- Enfin, l'Alliance doit livrer la **Solution** d'affaires complète et conforme telle que définie aux Documents contractuels. Une fois la Solution **conforme** déployée, la période de soutien débute. Cette période de trois mois de soutien post-implantation doit donc débuter lorsque la Solution est stable et performante et que tous les écarts quant aux exigences ont été corrigés. Cette dernière étape doit aussi assurer la transition entre les équipes de l'Alliance et de la

Société, mais tant que la Solution n'a pas été livrée conformément aux critères prévus aux documents contractuels, les équipes doivent rester en place et mettre les efforts nécessaires pour régler les anomalies dans les plus brefs délais. La phase de mise en œuvre n'est pas terminée tant que l'acceptation définitive de tous les lots de travail de toutes les Livraisons n'aura pas été faite.

Julie Martel, avocate

Jacques, Boivert & Gauthier, Société de l'assurance automobile du Québec

Direction générale des affaires juridiques et du contentieux

333, boulevard Jean-Lesage, N-6-1, Québec (Québec) G1K 8J6 | Téléphone : 418 528-4334 | Télécopieur : 418 528-0966

julie.martel4@saaq.gouv.qc.ca

Ce message peut contenir des renseignements confidentiels. Il est à l'usage exclusif de son destinataire. Toute copie ou divulgation de son contenu est interdite. S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser aussitôt. Merci.