



Québec, le 26 octobre 2015

Objet : Addenda numéro 1 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

À la suite de la rencontre du 21 octobre dernier, la Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionnées.

- Concernant la clause de confidentialité, la société veut spécifier que, lorsque vous demanderez l'autorisation de distribuer les documents, cette demande ne sera pas publiée via addenda. Cependant, en recevant les documents, eux aussi doivent respecter l'engagement de confidentialité.
- La Société comprend qu'il peut y avoir des questions qui touchent vos secrets industriels et commerciaux. Dans un tel cas, SVP l'indiquer au début de chacune des questions. La Société fera le nécessaire pour répondre en respectant la confidentialité.

Question : #1

Peut-on soumettre plus d'une soumission avec des alliances différentes?

Réponse : #1

Oui, toutefois à noter qu'il n'est pas permis de déposer deux soumissions où l'on retrouve spécifiquement et uniquement les mêmes composantes de l'alliance.

Question : #2

Pourrait-il avoir plus d'un intégrateur préqualifié dans la même alliance?



Réponse : #2

Oui, cependant les intégrateurs non préqualifiés ou tous les autres fournisseurs (exemple : équipementier) devront être des sous-contractants.

Question : #3

Doit-on obligatoirement se créer de nouvelles entités juridiques?

Réponse : #3

Non, l'alliance peut être juridiquement ou non juridiquement organisée.

Question : #4

Est-ce que le nom de l'alliance doit contenir un nom avec le descriptif de celui-ci?

Réponse : #4

Non, le nom n'a pas d'importance, et celui-ci peut être dédié pour un projet en particulier. De plus, cela peut être une compagnie à numéro, toutefois nous allons vérifier les composantes de ces alliances.

Question : #5

À l'acétate 34 deuxième exemple (figure 32 Fonctionnement de la Formule de partage de risques du document d'appel d'offres) quelle est la répartition de la contingence?

Réponse : #5

Au même titre que le «en banque», la contingence sera répartie également entre la Société et l'alliance.

Afin de s'approprier davantage la Formule de partage de risques, vous réferez aux sections 2.11.8 à 2.11.12 du document d'appel d'offres.

Question : #6

Est-ce que l'argent qui est en banque à la fin nous reviendrait?



Réponse : #6

Oui, le montant mis « *en banque* » accumulé deviendra vos bénéfices nets si, bien sûr, les critères d'acceptation ont été rencontrés. (Se référer à la section 2.11.11)

Question : #7

Si la totalité du montant de la contingence à été dépassée comment sera géré les dépassements.

Réponse : #7

C'est un risque que l'on doit gérer, le concept par lot nous aidera à voir venir ce genre de situation. La Société ne prévoit aucune augmentation à l'enveloppe budgétaire. Advenant un non-respect de cette enveloppe, la Société pourra mettre fin à la relation d'affaires.

Question #8

Les colonnes J, K et L de la grille SPS (AO-C-P22899-3-nom alliance-F.2-Grille fonctionnalités-opérationnel SPS.xlsx) sont verrouillées. Serait-il possible d'en obtenir une copie déverrouillée afin d'y inscrire nos réponses?

Réponse : #8

La nouvelle version de la grille est maintenant disponible sur SE@O.

Le présent addenda numéro 1 est émis en date du 26 octobre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 3 novembre 2015

Objet : Addenda numéro 2 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à une question.

Question : #9

Document	Section	Question
Grilles	T 4a Capacité de paramétrage des progiciels et composants de la solution	Afin d'orienter notre réponse, pouvez-vous nous décrire l'objectif de cette section?

Réponse : #9

Tel que mentionné dans la section « 2.7.9.2.1 Paramétrage des progiciels et des composants de la solution », la Société recherche une solution dont les composants ont une grande capacité de paramétrage afin de minimiser les développements. Il s'agit donc de mettre en œuvre une solution la plus « vanille » possible pour répondre aux besoins de la Société.

« Pour être en mesure de soutenir les opérations lors de changements légaux et réglementaires à la date demandée d'entrée en vigueur souvent proches ainsi que d'autres changements requis, la Société veut se doter d'une solution ayant une grande capacité de paramétrage. Cette capacité outillera la Société en lui donnant l'agilité et la flexibilité nécessaire pour réaliser et déployer les changements nécessaires dans les délais requis. »

Les énoncés de besoin ainsi que le tableau associé visent à donner un aperçu de la capacité de paramétrage des principaux composants de la suite de progiciels de gestion intégrés à la Société afin de pas avoir recours au développement pour combler ses besoins.

Le présent addenda numéro 2 est émis en date du 3 novembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 6 novembre 2015

Objet : Addenda numéro 3 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 10 :

Quand la documentation n'est pas disponible en français, peut-on joindre à l'appel de propositions des documents en anglais (pièces jointes, documentation technique, guides d'utilisation)? Cette question avait été posée lors de la rencontre d'information le 21 octobre et la réponse était oui. Nous voulions en avoir la confirmation par écrit.

Réponse 10 :

La soumission doit être rédigée en français. Cependant, il est possible de joindre à celle-ci de la documentation **complémentaire** en anglais.

Question 11 :

Peut-on joindre à l'appel de propositions des hyperliens vers la documentation en ligne?

Réponse 11 :

Dans le cadre de cet appel d'offres, la Société n'autorise pas de liens hypertextes, afin d'éviter les problèmes potentiels d'accès à de la documentation. La proposition doit être « autoportante », autant la version papier qu'électronique.

Question 12 :

Toutes les grilles F, Tableau Dynamique croisé, Quel est l'objectif de présenter une telle grille? Seront-elles utilisées pour pondérer l'évaluation? Si oui, de quelle façon?

Réponse 12 :

Le tableau dynamique croisé est fourni à titre informatif seulement. Il indique pour les grilles fonctionnelles, la répartition de l'importance ou de la criticité des énoncés. Il indique également pour certaines grilles F, le nombre d'énoncés évalués à l'étape D soit les énoncés dits « E- essentiel ».

Question 13 :

AO Section 3.3.3.2 Instructions de la famille du domaine fonctionnel - Grille F1 (pg 183). Quand nous avons un même développement qui revient dans plusieurs processus d'affaires, doit-on répéter dans chaque processus le % de développement et la répétition du % a-t-elle un impact sur l'évaluation? Notre souci est d'éviter des répétitions inutiles pour les développements réutilisables dans plus d'un processus.

Réponse 13 :

Le pourcentage de développement doit se répercuter sur tous les processus impactés. Le développement commun, est réutilisable à plusieurs processus, doit être clairement identifié et référé dans l'explication. Le tableau des efforts doit tenir compte de cette réutilisation.



Question 14 :

AO Section 3.3.3.2 Instructions de la famille du domaine fonctionnel - Grille F2. Instructions pour compléter les grilles — envergure de l'écart.

Dans la description des écarts, la liste déroulante nous présente 3 valeurs et il n'y a aucune valeur pour les situations où la solution supporte 100% des besoins d'affaires. Dans ce cas, doit-on laisser la cellule vide?

Réponse 14 :

Tel qu'indiqué à la page 187, l'envergure de l'écart doit être sélectionnée uniquement lorsque la couverture dans la liste déroulante est '**Couvert partiellement**'.

*« "Envergure de l'écart" : Lorsque la « **Couverture** » de l'énoncé de fonctionnalité est « **Couvert partiellement** », veuillez sélectionner dans la liste déroulante l'envergure de l'écart parmi les trois (3) valeurs suivantes : ... »*

Il faut laisser la cellule vide si le choix de couverture est :

'**Couvert**', cela indique qu'il n'y a aucun écart et le besoin est comblé par paramétrage.

'**Non couvert**', cela indique que le besoin n'est pas couvert par la solution; le besoin est comblé par développement. Il s'agit donc d'un très grand écart.

Question 15 :

En prenant connaissance plus à fond de vos bordereaux de prix ainsi que des différentes modalités inhérentes à la production de ceux-ci, plusieurs questions sont soulevées comme par exemple :

Dans les instructions des chiffriers « Infrastructures matérielles et logicielles » et dans celui « Solution progicielle de type PGI » vous mentionnez « L'alliance doit indiquer la quantité prévue de composants pour déterminer les coûts, et ce pour chaque année ». Dans les faits la quantité n'est pas utilisée dans les formules des chiffriers, que devons-nous en conclure? Comment vous attendez-vous que nous reportions par exemple l'acquisition de 5 unités à 10 000 \$ à une année donnée par exemple?

Réponse 15 :

La quantité demandée est à titre informatif au niveau du bordereau de prix mais permet de corroborer certaines informations fournies au niveau de l'infrastructure technologique (grille T1). La façon de reporter l'information est d'identifier la quantité requise à chacune des années et ventiler les coûts associés selon le(s) trimestre(s) concerné(s).

Question 16 :

Dans le partage des risques, comment pouvons-nous évaluer la prestation des ressources de la Société versus leurs qualifications requises pour le rôle?

Réponse 16 :

Les ressources de la SAAQ ont une excellente connaissance des processus, des applications et des données. Elles n'ont pas ou peu de connaissance et d'expérience en PGI. Votre expérience dans des mandats antérieurs et dans des milieux similaires devrait vous permettre d'estimer adéquatement les efforts à consentir ainsi que la formation, l'encadrement et le coaching requis.

Question 17 :

Comment prévoyez-vous comptabiliser et contrôler la pertinence du temps des ressources affectées au projet? Par exemple, l'alliance identifie que 5000 heures sont requises par les ressources de la Société pour un lot donné et nous réalisons 2 mois après le début du lot que les profils des ressources sont inadéquats versus les tâches à réaliser. Qu'arriverait-il du temps réalisé? En d'autres termes, sur qu'elles prémices pouvons-vous quantifier les efforts et les contingences associées aux efforts des ressources de la Société?

Réponse 17 :

Une telle situation ne devrait pas se produire pour les raisons suivantes :

- Le travail est planifié, réalisé et géré en mode partenariat gagnant –gagnant et donc en gestion conjointe;
- Les gestionnaires SAAQ et leur « team lead » doivent faire en sorte que l'équipe (Alliance-SAAQ) réalise efficacement les travaux;
- La gestion en mode Agile avec des rencontres quasi quotidiennes permet d'identifier très rapidement les problématiques et de mettre en œuvre les actions requises.

Question 18 :

Lorsque les travaux pour un lot excèdent le budget du lot :

Est-ce que les travaux réalisés par la Société sont comptabilisés également sur la base de tarifs réduits (de 15%, 20% ou 30%)?

Réponse 18 :

Non car le taux des ressources internes ne comprend pas de marge bénéficiaire.

Question 19 :

Si une partie ou l'autre doit réaliser des travaux initialement impartis à l'autre partie, comment se comptabilise la consommation des efforts versus les contingences contractuelles?

Réponse 19 :

Tel que mentionné précédemment, il s'agit d'une gestion conjointe. Une telle décision devrait amener un réaménagement des efforts et des assignations du lot afin d'équilibrer les efforts et les coûts initialement identifiés pour le lot. Une gestion en mode « Agile » devrait permettre de déceler rapidement ces situations et de porter action.

Dans le cas d'une situation « extraordinaire » un amendement à l'entente du lot pourrait être effectué entre les parties sans toutefois modifier les paramètres globaux du contrat (le montant total du contrat ne peut être dépassé).

Question 20 :

Au niveau des services professionnels, vous nous demandez de ventiler les efforts selon les 5 domaines. Plus spécifiquement pour le domaine « Intégration technologique » nous retrouvons « L'exploitation et les opérations de l'infrastructure technologique ».

Ces activités étant plus de nature opérationnelle que projet, comment prévoyez-vous effectuer la reddition des efforts pour permettre d'établir le respect ou non de la cible d'un lot?

Réponse 20 :

Tel que mentionné à la page 120 de l'appel d'offres, « *La période de réalisation inclut également le soutien, la maintenance et l'exploitation de la solution jusqu'à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme. Ces éléments sont inclus dans les demandes de services au niveau de l'intégration fonctionnelle et de l'intégration technologique* ».

Des activités doivent donc être prévues et planifiées en conséquence pour chacun des lots.

Question 21 :

L'exploitation et les opérations n'étant pas nécessairement attribuables à un lot (surtout lorsque plusieurs lots seront produits et que des livraisons seront implantées), comment prévoyez-vous faire le partage des efforts ainsi que la reddition des efforts pour permettre d'établir le respect ou non de la cible d'un lot?



Réponse 21 :

Des activités doivent donc être prévues et planifiées en conséquence pour chacun des lots. Il faut également mentionner que des activités d'exploitation peuvent être à réaliser dans divers environnements (ex : tests, conversion, production, etc.)

Question 22 :

Accepteriez-vous que cette dimension soit transférée dans le bordereau de prix des infrastructures matérielles et logicielles et ramené sur un prix dissocié des cibles des lots que nous retrouvons au niveau des services professionnels?

Réponse 22 :

Non, ce référer aux réponses précédentes.

Question 23 :

Compte tenu des différentes subtilités pouvant découler de l'interprétation et de la façon dont nous pourrions reporter les éléments de coûts, accepteriez-vous de tenir un atelier spécifique sur les bordereaux de prix, avec des représentants de chacune des alliances, pour discuter uniquement de cette dimension? Un tel atelier pourrait vous assurer que toutes les alliances ont la même compréhension de comment reporter le tout et ainsi vous faciliter l'appréciation comparative le moment venu. Elle pourrait se tenir quelque part en début décembre pour nous permettre d'accumuler toutes nos interrogations relatives aux bordereaux de prix et vous permettre subséquemment d'émettre un addenda qui regrouperait vos réponses précisions à ces éléments spécifiques.

Réponse 23 :

L'ensemble des informations contenues dans l'AO sont suffisantes pour vous permettre de compléter le tout.

Le présent addenda numéro 3 est émis en date du 6 novembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 18 novembre 2015

Objet : Addenda numéro 4 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 24 :

Est-ce que la SAAQ accepterait de signer des contrats distincts entre l'éditeur et l'intégrateur et ainsi éliminer le concept de responsabilité conjointe et solidaire de l'alliance?

Réponse 24 :

« Vous remarquerez que les clauses touchant la responsabilité des membres de l'Alliance sont négociables. La Société toutefois va privilégier l'approche de la responsabilité solidaire de l'Alliance et de ses composantes. Rien toutefois n'empêche l'Alliance et ses composantes de s'entendre quant à un partage entre eux de leur responsabilité respective. Cette ventilation ne pouvant toutefois être opposable à la Société. »

Question 25 :

Pouvez-vous décrire ce que la SAAQ prévoit comme processus de négociation avec le(s) fournisseur(s) sélectionné(s) et la durée que la SAAQ prévoit pour ce processus?

Réponse 25 :

Vous réferez à la section 3.2 de l'AO, à la page 166, qui décrit le dialogue compétitif. Pour ce qui est de la durée, certaines variables sont toujours non connues, seule la date de fin du processus, soit la fin juin 2016, est planifiée pour l'instant.

Question 26 :

Grille T-1

2.7.5, ligne 19, Prise de copies et recouvrement

La sauvegarde des données en fonctions des règles: Où sont définis et identifiés les besoins?

Réponse 26 :

Tel que mentionné à la rubrique 2.7.5 «Prises de copies et recouvrement» (page 74) du présent appel d'offres, la Société dispose des technologies du manufacturier [REDACTED] pour réaliser sur la plateforme intermédiaire (PFI), les activités associées à la sauvegarde des données. De plus, à la page 102 de l'annexe C12, sous la rubrique «Infrastructure de sauvegarde» on définit globalement la stratégie de prises de copies qui s'articule autour d'une copie intégrale d'un volume (full backup) et de la prise de copies incrémentales de ce même volume sans toutefois les situer dans le temps (cédule).

Pour répondre aux questions, il est important de ramener en avant plan les impératifs de disponibilité liés à la livraison des services d'affaires de la Société. En ce sens, la rubrique «Disponibilité de services en mode étendu» (page 84) présentée à l'annexe C12 fait état des plages de disponibilité convenues qui doivent être prises en compte par le secteur de



l'exploitation TI dans l'exécution de ses tâches dont font partie les prises de copies de sécurité.

Le fournisseur doit considérer comme règles d'exploitation liées à la sauvegarde des données les éléments globaux suivants :

- De façon générale, la fenêtre de prise de copies intégrales se situe le samedi de 00:01 à 16h30;
- Les prises de copies incrémentales sont exécutées du lundi au vendredi de 00:01 à 07:15;
- Aucune prise de copie est initiée à l'intérieur de la plage de changements dévolue aux infrastructures de la plateforme intermédiaire qui est allouée le dimanche matin 04h00 à 12h00;
- Les prises de copies des serveurs en région s'effectuent selon l'approche suivante :
 - a. La consolidation des copies (synthetic full backup) du serveur se déroule le mardi en avant-midi de 10h30 à 12h00;
 - b. Les copies incrémentales des serveurs régionaux s'effectuent le mardi soir de 22h00 à 23h30.

À l'aspect de la question portant sur «où sont définis et identifiés les besoins ?», la Société réfère le soumissionnaire au cahier des charges section 2.7.5, rubrique «Prises de copies et recouvrement» (page74). On y relate les attentes de la Société face à la solution qui lui sera proposée. La Société s'attend à une approche éprouvée de prises de copies qui permettra d'assurer l'intégrité et la cohérence des données. Quant aux moyens, la Société demeure ouverte aux propositions qui pourraient lui être faites en matière de prises de copies.

Question 27 :

Grille T-1

2.7.5, ligne 20 Journalisation des événements techniques :

Pouvez-vous fournir plus d'information pour expliquer le sens de la question? Quel est l'objectif recherché?

Réponse 27 :

En fait, la Société désire que la solution qui lui sera proposée puisse offrir en autre chose, une fonction de journalisation rattachée aux différents services d'infrastructures ou technologiques qui la composent. Les événements ainsi journalisés pour chacun des éléments techniques de la solution reflèteront une situation précises dans un temps donné. Dans cet esprit, une anomalie technique rencontrée pourra être consignée dans un dépôt de journalisation. De la même manière, un changement d'état d'un service ou d'un élément de paramétrage pourrait y être inscrit. L'ensemble des informations ainsi stockées dans les différents journaux pourra supporter à différents niveaux les activités liées à l'investigation et à la résolution d'incidents.

Consciente de ce que cela peut représenter, la Société désire que la fonction de journalisation puisse être paramétrable de manière à pouvoir exercer un contrôle sur la production d'éléments d'information en fonction de leur nature ou du volume généré. Par ailleurs, la Société s'attend à ce que les événements journalisés puissent être accessibles à partir d'une interface rendant la consultation et les recherches conviviales.

Question 28 :

Grille T-5

2.7.11.1, ligne 6 ClicSÉQR

Pouvez-vous fournir plus d'information sur la technologie employé par ClicSÉQR (diagramme d'architecture, etc.) de façon à nous permettre de comprendre comment interagir avec la solution? Pouvez-vous nous confirmer que ClicSÉQR respecte les standards généralement acceptés en matière de sécurité?

Réponse 28 :

D’entrée de jeu, la Société s’attend à ce que la solution proposée puisse supporter la consommation de services d’authentification externe tel que celui offert par le centre des services partagés du Québec (ClicSEQUR).

Pour répondre à la question soumise à la Société, vous trouverez ci-joint un document synthèse qui fait état des réflexions tenues dans le cadre de la rénovation ARR et qui portait sur l’intégration du service d’authentification ClicSéQUR au sein de l’écosystème de la Société. Ce document fait état d’un diagramme d’architecture cible ainsi que d’autres informations supplémentaires concernant le service d’authentification gouvernemental.

Bien que peu d’informations soient actuellement disponibles, la Société désire informer les soumissionnaires que des réflexions sont présentement en cours à l’intérieur de l’appareil gouvernementale. Ces dernières ont pour objectif de proposer un plan d’évolution du service d’authentification ClicSéQUR afin d’accroître la convivialité de son utilisation.

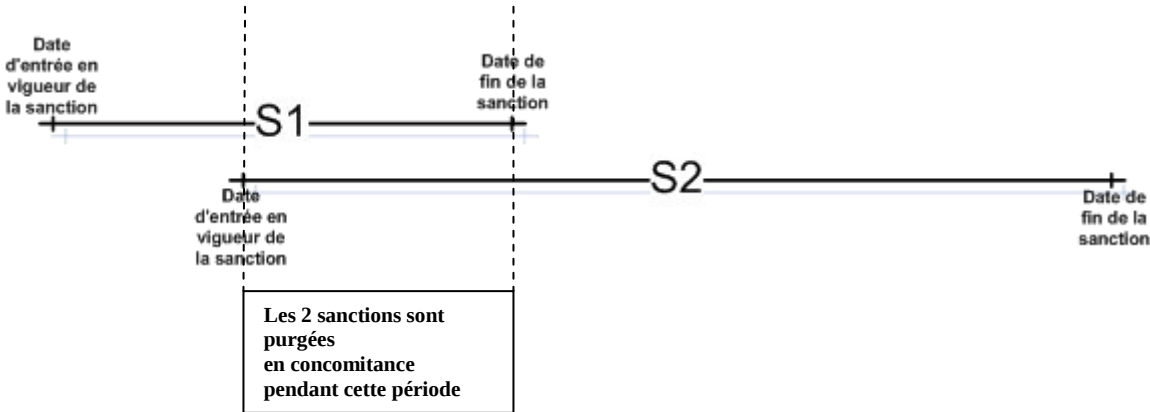
La solution ClicSéQUR n’est pas sous la responsabilité de la Société. Toutefois, ce service est défini comme étant le service officiel d’authentification, sécurisée et unique pour supporter la consommation des services en ligne disponibles sur les sites Web des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Question 29 :

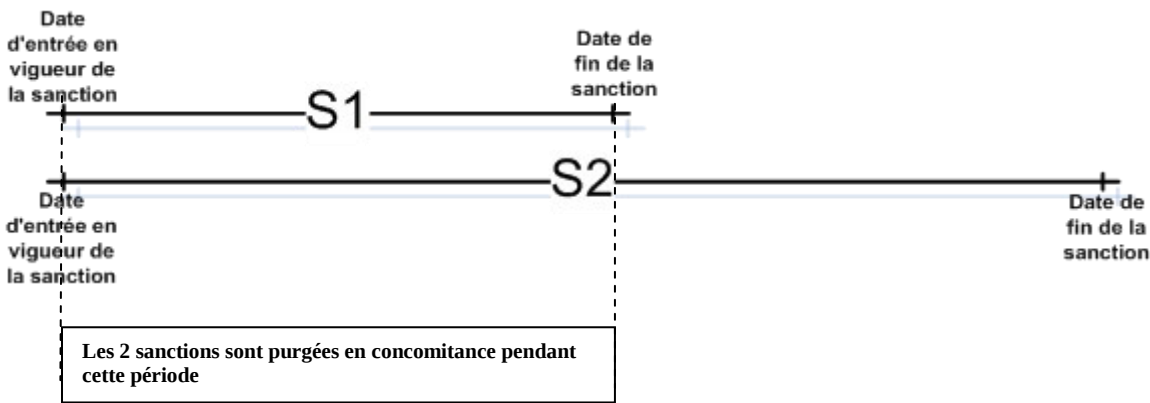
F.2-Grille Fonctionnalités-opérationnelles CSP
CSP4, ligne 22 Dépassement des points d'inaptitude purgés en concurrence.
Pouvez-vous nous expliquer plus en détail le besoin d'affaires? Nous n'avons pas trouvé l'information dans le Devis fonctionnel.

Réponse 29 :

Le besoin d'affaires est de pouvoir créer deux sanctions liées au dépassement de points d'inaptitude qui sont en vigueur simultanément pendant une certaine période de temps. Par exemple:
Une sanction S2 est purgée en concomitance avec une sanction S1 lorsque la date de début de S2 précède la fin de période de sanctions S1.



Le diagramme suivant montre un autre exemple où les deux sanctions débutent en même temps. Cette situation se produit lorsque les sanctions sont créées le même jour.



Question 30 :

F.2-Grille Fonctionnalités-opérationnelles CSV
CSV2, ligne 15 Masse des véhicules
Afin d'évaluer la complexité, pouvez-vous nous expliquer la méthode de calcul ou la logique d'affaires appliquée dans le calcul de la masse: formule mathématique, table croisée, autre?

Réponse 30 :

CSV2, ligne 15 (11) – Masse des véhicules :

La masse totale en charge est déclarée par le client. Ce dernier se réfère au « Règlement sur les normes de charges et de dimension applicables aux véhicules routiers » afin de déterminer la capacité du véhicule. La masse totale en charge doit être déclarée pour chacune des administrations concernées par la déclaration des distances. Elle constitue un élément de tarification afin d’établir le coût du droit de circuler.

Question 31 :

Grilles F-2 Fonctionnalités-opérationnelles
Séries des questions G1, G2, G3.
Y a-t-il une signification ou un ordre logique entre les numéros des questions et les Besoins généraux définis au Devis, section 2, Besoins généraux?.

Réponse 31 :

L’attribution des numéros de critères communs sert uniquement à titre de référence dans le document. Il n’y a pas d’ordre de priorité d’établi.

Question 32 :

F.2-Grille Fonctionnalités-opérationnelles CSV
CSV2, ligne 16 Comparer les masses entre les administration
Comment la SAAQ obtient-elle les déclarations de flotte-masse des 58 autres administrations?

Réponse 32 :

CSV2, ligne 16 (12) – Comparer les masses entre les administration :

La masse totale en charge est déclarée par le client. Elle peut différer d’une administration à l’autre. Cependant, un écart entre les masses totales déclarées ne peut excéder 10 % entre la valeur minimale et la valeur maximale.

Question 33 :

F.2-Grille Fonctionnalités-opérationnelles CSV

CSV2, ligne 19 Valeur du véhicule selon la tables des valeurs

Afin de mieux comprendre le besoin d'affaires, pouvez-vous nous expliquer brièvement le fonctionnement des 58 autres administrations?

Réponse 33 :

CSV2, ligne 19 (15) – Valeur du véhicule selon la table des valeurs :

La table de référence des valeurs utilisée pour valider le montant d'achat du véhicule contient la valeur du véhicule selon le type de véhicule et le nombre d'essieux. Cette valeur est la même pour les 59 administrations et transmise par IRP inc. Certaines administrations utilisent cette valeur pour établir une taxe à percevoir lors de l'émission du droit de circuler.

Question 34 :

F.2-Grille Fonctionnalités-opérationnelles CSD

CSV2, ligne 23 Cas de test

Pouvez-vous décrire le processus et les cas de test liés à l'IRP?

Réponse 34 :

CSV2, ligne 23 (19) – Cas de test :

Annuellement, IRP inc. effectue des vérifications de conformité auprès de l'ensemble des administrations participantes. IRP inc. transmet des cas simulant la délivrance d'un droit de circuler. Ces cas précisent tous les éléments et caractéristiques à prendre en compte pour établir l'ensemble des coûts calculés pour chacun des véhicules par administration.

Les cas sont réalisés conformément aux consignes en mode simulation et les résultats sont transmis électroniquement à IRP inc.

Question 35 :

AO-C-P22899 - 3 Solution Affaires et services professionnels (Document principal d'appel d'offres)

2.12.3.15 Soutien technique

À la 2.12.3.15 Vous mentionnez que “ L'adhésion à un contrat de soutien technique et/ou un contrat de maintenance ne doit pas être obligatoire pour utiliser les Progiciels et Logiciels, mais doit être offerte par l'Éditeur.” Aussi aux sections 2.12.3.13, 2.12.3.16 et 2.12.3.27, différentes demandes sont faites qui viennent en contradiction à 2.12.3.15. Par exemple, à la section 2.12.3.16: “L'Éditeur doit supporter au minimum deux Mises à jour majeures antérieures à la Mise à jour majeure courante des Progiciels et Logiciels et que chaque Mise à jour majeure ait une durée de support d'au moins 48 mois”. Or, il est possible d'être conforme à 2.12.3.16 en autant que la société ait en place un contrat de maintenance, ce qui est en contradiction avec 2.12.3.15.

Serait-il possible de reformuler les clauses 2.12.3.13, 2.12.3.16 et 2.12.3.27 pour y ajouter, en introduction,

”En autant que la société adhère à un contrat de maintenance...”

Donc, la clause 2.12.3.13 deviendrait : “En autant que la société adhère à un contrat de maintenance, les fonctionnalités des Progiciels et Logiciels sont conservées ou améliorées pendant toute la durée de la licence. À défaut, celles-ci doivent être fournies autrement et sans frais additionnels pour la Société.”

Réponse 35 :

2.12.3.13 Maintien des fonctionnalités des Progiciels et Logiciels

« En autant que la Société adhère à un contrat de maintenance », les fonctionnalités des Progiciels et Logiciels sont conservées ou améliorées pendant toute la durée de la licence.

2.12.3.16 Mises à jour supportées

« En autant que la Société adhère à un contrat de maintenance », l'Éditeur doit supporter au minimum deux Mises à jour majeures antérieures à la Mise à jour majeure courante des Progiciels et Logiciels et que chaque Mise à jour majeure ait une durée de support d'au moins 48 mois.

2.12.3.27 Compatibilité des Progiciels et Logiciels

« En autant que la Société adhère à un contrat de maintenance », la Société exige que les Progiciels et Logiciels demeurent compatibles à toute évolution en respectant les critères suivants :

- a) respecter le droit de la Société d'évoluer à son rythme vers une nouvelle technologie de système d'exploitation;
- b) supporter toute nouvelle version des systèmes d'exploitation dans un délai maximum de six (6) mois après leur mise en disponibilité par les manufacturiers;
- c) n'apporter aucune modification aux équipements des autres fournisseurs du centre de traitement informatique, sauf ceux visés dans le présent contrat;
- d) d'éviter d'encourir auprès de nos fournisseurs la perte du support de leurs systèmes d'exploitation.

Question 36 :

AO-C-P22899 - 3 Solution Affaires et services professionnels (Document principal d'appel d'offres)

Territoire 2.12.3.4

RFP : 2.12.3.4 : “Les licences accordées par l’alliance et/ou ses fournisseurs la composant à la Société seront irrévocables, non exclusives et transférables pour toutes les fins reliées à une mission gouvernementale. Ces licences seront accordées sans limites de temps et sans limite territoriale.”. Par ailleurs, vous faite état en section 2.3.1.5 de la présence de la Société au Québec en cadrant le territoire à la Province de Québec. Peut-on présumer que le “Territoire” est limité à la Province du Québec?

Réponse 36 :

« La section 2.3.1.5 est un élément de contexte concernant la présence physique de la Société. Comme tel, il ne doit pas être considéré comme étant en lien avec les exigences de cette dernière en matière d’étendue territoriale des licences à obtenir. À cet effet, ce sont les exigences reliées à la mission gouvernementale et aux impératifs technologiques que celle-ci nécessite « qui imposent l’absence de limite territoriale pour les licences à obtenir. »

En résumé dans le contexte actuel, mais comme mentionné plus haut, ne doit pas être considéré en lien avec 2.12.3.4.

La présence de la Société se limite au territoire de la province de Québec en matière de prestation de services de mission. Cependant, le « Plan de reprise » mis en place pourrait amener la Société à utiliser des infrastructures robustes, pouvant prendre la relève de ses systèmes en cas de sinistre, ailleurs qu’au Québec. Actuellement, le partenariat est situé en Ontario. Il n’est pas exclu que cette relève soit en dehors du Canada.

De plus, la Société effectue des échanges d’informations électroniques hors Québec, notamment en vertu de l’entente signée par les provinces du Canada et les états des États-Unis (IRP inc.).

Question 37 :

AO-C-P22899 - 3 Solution Affaires et services professionnels (Document principal d'appel d'offres)

Cout total de propriété pg 167

À la page 167, il est stipulé que: "Ce coût total de propriété (CTP) est composé de la valeur actualisée au taux de 5,3 % de..."

Pourriez-vous nous expliquer comment la formule sera appliquée pour le calcul du CTP?

Réponse 37 :

La formule qui sera appliquée sera celle de la valeur actualisée nette (VAN) afin de calculer la valeur actuelle des coûts et bénéfices. Cette formule est utilisée pour refléter que la valeur de l'argent n'est pas égale dans le temps. Comme le projet s'échelonne sur une longue période, soit 10 ans, le moment où les coûts sont engagés et les bénéfices matérialisés peuvent faire une différence sur le coût total de propriété (CTP) .

Ainsi, pour chaque année, la valeur des coûts moins les bénéfices sera actualisée au taux de 5,3%. Ce taux correspond au taux de rendement attendu sur les investissements de la Société.

Voici un exemple de ce que pourrait représenter le calcul (données fictives) :

Taux d'intérêt (i): 5,3%

Investissement initial : 1 000\$

Coûts annuels : 50 \$ durant 10 ans

Bénéfices annuels : 200 \$ durant 10 ans

Bénéfice annuel net (BAN): 200 \$- 50 \$ = 150 \$

$$VAN = BAN_1(1+i)^{-1} + BAN_2(1+i)^{-2} + \dots + BAN_n(1+i)^{-n} - \text{Investissement initial, soit :}$$

$$142 = 150(1+5,3\%)^{-1} + 150(1+5,3\%)^{-2} + \dots + 150(1+5,3\%)^{-10} - 1\,000$$

Question 38 :

Une ressource qui remplit les exigences et les compétences requises, peut-elle être proposée à la fois comme « Team Lead » pour un volet (ex. Gestion du changement) et « relève » pour un autre volet (ex. Formation)

Réponse 38:

Oui.

Question 39 :

Team Lead :

Exigence de l'AO :

« Le conseiller a agi à titre de « team lead » d'une équipe en gestion du changement pendant une période minimale de vingt-quatre (24) mois dans au moins deux (2) mandats majeurs impliquant la mise en œuvre d'un programme de transformation organisationnelle de processus d'affaires et technologiques basé sur une suite PGI. »

Question :

Doit-on comprendre que le conseiller doit posséder 24 mois cumulés sur 2 mandats, donc 24 mois en tout? Ou 48 mois (24 mois par mandat)?

Réponse 39:

Le conseiller doit avoir cumulé 24 mois d'expérience au minimum comme « team lead » d'une équipe de gestion de changement. Son expérience de « team lead » doit comporter



2 mandats majeurs impliquant la mise en œuvre d'un programme de transformation organisationnelle de processus d'affaires et technologiques basé sur une suite PGI.

Question 40:

On trouve dans « 4.18.3 Une soumission acceptable à l'égard de la qualité est celle qui, pour chacun des critères retenus, rencontre le « niveau de performance acceptable ».

Alors que dans la section 3 p 164 et 165, on trouve dans le bas de chacune des grilles de notes en D et en E l'information suivante :

« Pour être retenue, une soumission doit obtenir une note globale de 70 et plus. Toutes les soumissions dont la note est inférieure à 70 ne sont pas retenues pour la suite du processus d'évaluation. »

Le 70 s'applique à la somme des notes pondérées et il n'y a pas de seuil attribué à chacun des 3 critères de la grille?

Réponse 40:

L'article 4.18.3 est remplacé par celui-ci

Une soumission acceptable à l'égard de la qualité est celle qui rencontre le « niveau de performance acceptable », soit une note globale de 70 et plus.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent addenda numéro 4 est émis en date du 18 novembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 25 novembre 2015

Objet : Addenda numéro 5 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 41 :

Est-ce que la SAAQ accepterait de retirer la demande d'une garantie de soumission ou du moins négocier des termes plus conformes aux pratiques standards de l'industrie quant à ce genre de cautionnement?

Nous comprenons le souhait de la SAAQ de pouvoir disposer des conditions nécessaires à la bonne signature d'un contrat avec le soumissionnaire retenu. Cependant, une garantie de soumission d'un montant de 12 millions de \$ semble disproportionnée par rapport à ce qui se pratique habituellement, selon notre expérience. La pratique habituelle est l'usage d'une garantie de la maison-mère du soumissionnaire, pour une durée limitée typiquement inférieure à 1 an après la date de soumission. Si cela n'est pas envisageable pour la SAAQ, nous souhaiterions suggérer que le montant de cette garantie corporative soit limité à un pourcentage raisonnable du montant total du contrat sous la responsabilité du soumissionnaire sélectionné, sans excéder un maximum de 2 millions de dollars advenant que le contrat couvre ultimement l'ensemble du projet (en ligne avec les pratiques du marché selon notre expérience). L'une de ces options – ou une variation de celles-ci – est-elle envisageable? Pouvez-vous expliquer pourquoi le montant de cette caution est aussi élevé? Pourrions-nous proposer des alternatives au mécanisme actuellement requis par l'appel d'offres?

En particulier – et tant en rapport aux garanties de soumission que d'exécution – merci de confirmer qu'une garantie de la maison-mère est un véhicule approprié.

Finalement, veuillez confirmer notre compréhension que cette caution de garantie ne sera invoquée par la SAAQ que dans le cas où le soumissionnaire refuse de signer un contrat comportant des termes et conditions négociés et acceptables aux deux parties et qui est conforme à sa proposition?

Réponse 41 :

La garantie de soumission d'un montant de 12 M\$ est modifiée pour un montant de 5M\$. La durée de cette garantie demeure inchangée, tel que spécifiée dans l'appel d'offres. Effectivement cette caution de garantie ne sera invoquée par la SAAQ que dans le cas où le soumissionnaire refuse de signer un contrat comportant des termes et conditions négociés, négociables et acceptables aux deux parties.

Pour la garantie de soumission, l'article 4.26.1 est remplacé par :

L'alliance doit accompagner sa soumission d'une garantie de soumission valide pour une période de 365 jours à compter de la date et de l'heure limites fixées pour la réception des soumissions, au montant forfaitaire :

- 1) **Cinq millions de dollars (5M\$)**, si la garantie est sous la forme d'un cautionnement de soumission émis à la faveur de la Société, par une compagnie



légalement habilitée à se porter caution et ce cautionnement doit être conforme aux dispositions du modèle de cautionnement fourni en annexe;

2) **Cinq millions de dollars (5M\$)**, si la garantie est sous l'une ou l'autre des formes suivantes :

- un chèque visé;
- un mandat;
- une traite;
- une lettre de garantie irrévocable, conforme aux dispositions du modèle de lettre de garantie fourni en annexe, émise par une banque, une caisse d'épargne ou de crédit ou par une société de fiducie ou d'épargne;

à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec

Pour la garantie d'exécution, l'article 4.27.1 est remplacé par :

Avant la signature du contrat, l'alliance qui sera retenue se verra demander une garantie d'exécution :

- 1) d'un montant équivalent à **10%** du montant du contrat, si la garantie est fournie sous forme de cautionnement émis par une compagnie légalement habilitée à se porter caution à la faveur de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- 2) d'un montant équivalent à **5%** du montant du contrat, si la garantie est fournie sous l'une ou l'autre des formes suivantes :
 - un chèque visé;
 - un mandat;
 - une traite;

à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec

Question 42 :

Est-ce que le contrat qui sera signé entre la SAAQ et le(s) fournisseur(s) sélectionné(s) est entièrement ouvert à une négociation et à un accord mutuel sur les termes et conditions applicables ? Ou faut-il comprendre que seules les sections identifiées comme négociables dans la proposition de contrat du document d'appel d'offres le sont effectivement (Pour mémoire sections 4.6 (sous-contrat), 5.9 (cession), 6.4 (responsabilité de l'alliance), 6.5 (résiliation), 6.10 (propriété matérielle et droits d'auteur) and 14 (modalités de paiement))?

Beaucoup de sujets qui sont normalement traités dans un contrat de cette envergure – chacun desquels a un impact important sur la responsabilité (laquelle est négociable) – ne semblent pas couverts directement par les « titres » des clauses négociables identifiées dans le document d'appel d'offres, tels la confidentialité, les renseignements personnels, certaines causes de résiliations et les paiements de terminaison, la gestion des changements au périmètre ou aux conditions de performance, les mécanismes de partage de risques et de contingence, les indemnisations, les garanties, les audits, la responsabilité pour la conformité aux lois applicables à la SAAQ, et ainsi de suite. Ces sujets sont importants puisqu'ils ont tous un impact sur la responsabilité, les risques et les coûts de fournir les services. En ce sens, notre soumission supposera la conclusion éventuelle d'une entente globalement acceptable, y compris en rapport à ces différents items. Dans ce contexte, cette prémisse de notre part est-elle raisonnable?

Réponse 42 :

Nous confirmons que les clauses indiquées comme non négociables, le demeureront. Par ailleurs, toutes demandes précises à cet égard ou pour tout autre sujet relativement à l'appel d'offres doivent être formulés avant la fermeture de l'appel d'offres et seront répondus par addenda.

Veuillez noter que les clauses à négocier seront intégrés dans le contrat final à signer et que tel qu'indiqué à la section 5.16 le contrat est constitué des documents suivants :

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

Question 43 :

Est-ce que la SAAQ pourrait accorder un délai d'un mois additionnel pour la remise des soumissions?

Le délai supplémentaire que nous souhaitons obtenir vise à nous permettre de mobiliser les meilleures ressources tout en tenant compte de vos besoins et de nos procédures internes au regard de la grande diversité des processus fonctionnels à couvrir. Les spécificités, questionnements et éléments de risque actuellement identifiés dans l'appel d'offres de points de vues commercial et contractuel – lesquels se reflètent en partie dans nos questions – ralentissent le processus de préparation d'une soumission vu le sérieux que nous accordons à ces questions et notre intention de nous conformer au contrat ultimement convenu.

Réponse 43 :

Nous reconnaissons la pertinence de vos justifications et à cet égard, un report de deux semaines est accordé, soit un dépôt de soumissions au **29 janvier 2016**.

Question 44:

Grille T.5

Q. 2.7.11.1 Offrir la possibilité de s'intégrer à un éventuel métarépertoire d'entreprises (courtier d'identités)

Afin de répondre correctement à cette question, nous aimerions connaître votre définition de "métarépertoire d'entreprise" et de "courtier d'identités". Plus précisément, nous aimerions que la SAAQ élabore sur ses intentions en termes d'usage de ce courtier d'identités et savoir s'il serait possible de connaître quels produits/solutions offriront ces fonctionnalités? Aussi, pourriez-vous nous fournir la version anglaise de ces deux termes pour éviter toute ambiguïté?

Réponse 44:

La Société vise à être en mesure de gérer centralement l'ensemble des identités et des accès aux actifs informationnels numériques offert dans ses environnements T.I.

La Société entend par métarépertoire d'identités, un référentiel permettant de gérer les identités et les accès à des systèmes et logiciels installés sur des infrastructures technologiques hétérogènes, et ce, de façon centralisée. Les solutions offrant un métarépertoire d'identités proposent des outils de synchronisation et connecteurs agissant en tant que courtier d'identités. La notion de courtier d'identité réfère à la

capacité de propager des identités ainsi qu'un contexte de sécurité à différents composants (logiciels, applicatifs, technologiques, etc.).

La traduction du terme métarépertoire d'identités est « Identity and Access Management ».

Voici quelques exemples de solutions disponibles sur le marché (référence Gartner Magic Quadrant for Identity Governance and Administration G00261633) :

- CA Identity Governance
- RSA Identity Management and Governance
- Hitachi ID Identity and Access Management suite
- IBM Security Identity Governance
- NetIQ Identity Manager
- Oracle Identity Governance

Notez que la Société ne s'est pas encore positionnée sur aucune solution identifiée ci-haut.

Question 45:

La SAAQ peut-elle expliquer pourquoi elle juge nécessaire d'exiger (i) une garantie d'exécution, (ii) une retenue de paiement de 10 % et (iii) une formule de partage des risques? Ces trois formes de « garanties » semblent toutes avoir comme but d'assurer la bonne exécution du contrat, en plus d'être dans certains cas potentiellement excessifs ou déséquilibrés. Or, selon notre expérience, un seul de ces mécanismes – ou à tout le moins une combinaison bien ciblée de ceux-ci – sera usuellement suffisant pour offrir à un client un confort adéquat de bonne exécution par son fournisseur, sans lui faire payer un prix excessif pour ces protections. Pourrions-nous proposer des alternatives et ajustements à ces mécanismes? des alternatives au mécanisme actuellement requis par l'appel d'offres? En terminant, notre demande à la SAAQ de reconsidérer le recours à une combinaison de ces trois items (garantie, retenue et partage de risques) se fonde sur le fait que d'exiger ces trois mécanismes de front aura pour effet de gonfler les offres de prix, ce qui sera ultimement au détriment de la SAAQ sans pour autant lui offrir de bénéfice correspondant selon nous.

Réponse 45:

La Société juge que ces mécanismes sont pertinents dans le cadre de son programme de transformation. Ces trois (3) exigences visent des objectifs différents : (i) Garantie d'exécution vise à couvrir les frais engendrés par la Société advenant que l'alliance se retire du mandat, (ii) Retenue de paiement de 10% est un des moyens pour assurer la qualité des travaux par l'acceptation définitive des lots de l'ensemble du programme de transformation, (iii) Partage de risques est la façon retenue par la Société pour assurer la gestion du programme en mode partenariat gagnant/gagnant. Donc ces mécanismes ne sont pas remis en question.

Question 46:

Sujet à la question « 45 » ici haut, advenant que la SAAQ maintienne le mécanisme de partage de risques et de contingence décrit à l'appel d'offres, pouvez-vous nous confirmer que les ajustements suivants au mécanisme pourraient être, en tout ou en partie, envisagés et/ou négociés entre nous dans le contrat :

- a. Toutes les économies seraient retournées dans le budget de contingence/la banque pour supporter les dépassements de coûts futurs en rapport au périmètre initial et convenu du projet pour une période à convenir;
- b. Les balances positives du budget de contingence/banque seraient partagées 50%/50% de temps à autre selon des fréquences à convenir (et non seulement à la fin du projet);

- c. Tous excédents (au-delà de la contingence/banque alors en place) pour supporter les dépassements de couts en rapport au périmètre initial et convenu du projet sont partagés 50%/50%, a taux horaires réduits à négocier.

Réponse 46:

- a) C'est déjà ainsi (v.p. 154, schéma du centre)
- b) Maintien du mode actuel décrit à l'appel d'offres. Ce modèle est plus avantageux pour l'alliance, car si la Société rembourse le « en banque », l'alliance doit recourir à sa contingence contractuelle en cas de dépassement et absorber dès lors, la diminution des tarifs.
- c) Voici un rappel de la réponse donnée lors de la rencontre du 21 octobre dernier, 'C'est un risque que l'on doit gérer, le concept par lot nous aidera à voir venir ce genre de situation. La Société ne prévoit aucune augmentation à l'enveloppe budgétaire. Advenant un non-respect de cette enveloppe, la Société pourra mettre fin à la relation d'affaires.' Advenant que les travaux ne sont pas finalisés, et que l'enveloppe budgétaire est épuisée, chacune des parties (tant l'alliance que la Société) devront finaliser les travaux à leurs frais et selon le périmètre défini et convenu du projet.

Question 47:

Est-ce que la SAAQ a déjà un outil en place ou en tête pour le métarépertoire?

Réponse 47:

Voir réponse #44

Question 48:

Devons-nous prévoir une séparation des tâches seulement à l'intérieur du PGI ou également avec d'autres systèmes? **Grille T5, ligne 11, référence 2.7.11.1**

Réponse 48:

En lien avec la ligne 11 de la grille T5 de la rubrique 2.7.11.1, la Société s'attend que la solution qui lui sera proposée, qu'elle puisse supporter le concept de séparation des tâches dans le but de réduire les risques de fraude. Conséquemment, les habilitations nécessaires à l'accomplissement des tâches dévolues à l'utilisateur doivent respecter les règles de saine gouvernance de l'organisation. À la base, l'énoncée portant sur la séparation des tâches se rapporte uniquement au périmètre interne de la solution PGI. La Société s'attend toutefois à ce que les règles qui seront établies en matière de tâche soient arrimées au contexte opérationnel des affaires pour s'assurer de la cohérence et l'intégrité du processus concerné. Par ailleurs au plan fonctionnel, la solution proposée doit être en mesure de gérer l'attribution des privilèges en fonction du profil de l'utilisateur et des droits déjà octroyés.

Question 49:

Pouvez-vous donner plus d'informations sur le type de rapport que vous cherchez à obtenir? Des rapports de journalisation, d'activités dans le système, d'approbations d'accès, etc...? Grille T5, ligne 12, référence 2.7.11.1

Réponse 49:

Conformément aux attentes exprimées en page 92 du présent appel d'offres, la solution proposée doit être à même de produire les éléments d'informations qui permettront à la Société de répondre aux différentes demandes de reddition de compte associées aux activités de vérification (le qui, le quoi et le quand). De plus, la Société s'attend à ce que la



solution qui lui sera proposée puisse être à même d'offrir des facilités de génération des rapports de soutien à la reddition compte.

Question 50:

Est-ce que la SAAQ possède une solution de journalisation d'entreprise?

Réponse 50:

Non, la Société ne dispose pas d'une solution d'entreprise de journalisation mis à part un outil de collecte de journaux (KiwiSyslog). Toutefois, des démarches sont actuellement en cours en vue d'introduire une solution d'entreprise de type SIEM pour l'exploitation des journaux. La mise en œuvre de cette solution devrait être complétée au cours de 2016.

Question 51:

Est-ce que la société possède déjà les outils nécessaires à la revue de code et à la certification?

Réponse 51:

Oui, la Société dispose de deux (2) outils associés à son environnement de développement .Net soit *CodeltRight* du manufacturier DecisionHealth et *FxCop* de la firme Microsoft

Question 52:

Est-ce qu'il s'agit seulement de définir un processus ou également de l'exécuter? Grille T5, ligne 25, référence 2.7.11.4

Réponse 52:

La Société vise à ce que le soumissionnaire définisse le ou les processus de certification des composants impliqués dans les services d'affaires destinés au grand public en regard des aspects de sécurité.

En plus de la définition du ou des processus, le soumissionnaire doit mettre en place les moyens afin de rendre opérationnels ces processus de certification.

La Société s'attend à ce que le soumissionnaire intègre à son processus d'assurance qualité, les processus de certification de sécurité des composants impliqués dans les services d'affaires destinés au grand public.

Question 53 :

Questions relatives aux grilles F.2 – Fonctionnalités – volet opérationnel du cahier réponse.

À la page 103 du cahier de réponse, Section 2.4.6, « *Gérer la relation avec les usagers (GRU)* ».

Au GRU7, numéro 20, « *Appliquer la compensation par rôle* » :

a : Que sous-entend-on par « rôle »?

b : Est-il possible d'avoir des exemples de situation qui s'applique?

Réponse 53:

a) La définition de rôle est rattachée à la législation et dicte l'application de la compensation des comptes à payer et à recevoir.

On entend par rôle : un usager de la route (selon le code de la sécurité routière), une personne accidentée (selon la Loi sur l'assurance automobile), un partenaire (fournisseur, mandataire...) lié par un contrat.

b) Le client a une dette globale envers la Société composée de différents montants relevant de lois différentes, soit :

- Le 2 février 2015 un montant d'indemnisation versé en trop (surpayé d'indemnisation) : 50 \$ (Loi sur l'assurance automobile)
- Le 25 mars 2015 une immatriculation impayée : 200 \$ (Code de la sécurité routière)

Au compte client, il a un solde de 250 \$ à payer.

Exemple 1 : Application de la compensation par rôle sans restriction légale : Le client se présente en centre de services pour annuler son permis de conduire. Le remboursement (100\$) du permis de conduire pourra être appliqué à tout type de transaction qui compose le total du solde du client. Dans cet exemple, le 100\$ servira à payer le 50\$ et une partie du 200\$. La règle d'affaires appliquée dans ce cas est en fonction de la date d'inscription au compte client.

Exemple 2 : Le client reçoit une indemnité de remplacement de revenu selon la Loi sur l'assurance automobile. Le paiement de la rente (200\$) pourra être compensé jusqu'à un maximum de 50 % (100\$) afin de rembourser le montant d'indemnisation payé en trop (surpayé d'indemnisation) seulement. Une partie de la rente sera affectée au paiement du surpayé d'indemnisation (50\$) et le 150 \$ restant sera versé au client. La législation ne permet pas de faire une compensation d'un montant à payer en vertu de la Loi sur l'assurance automobile vers une dette provenant du code de la sécurité routière.

Exemple 3 : Le client dans son rôle fournisseur envoie une facture à payer (500\$) à la Société en lien avec un contrat d'entretien. Avant le paiement de la facture, la Société compensera le 50\$ de surpayé et le 200\$ d'immatriculation impayé et émettra un paiement de 250 \$ au client.

Question 54 :

À la page 94 du cahier de réponse, Section 2.4.5 « *Gérer la relation avec les partenaires (GRP)* ».

Au GRP1, numéro 6, « *Associer une demande à une obligation existante* » :

- a** : Que sous-entend-on par « fonctionnalité »?
- b** : Est-il possible d'avoir des exemples de situation qui s'applique?

Réponse 54 :

a : Demande d'achat de biens ou de services à associer à un contrat existant.

b : La Société souhaite que les demandes d'achats effectuées auprès d'un fournisseur soient associées automatiquement au contrat existant de ce fournisseur.

Question 55 :

À la page 95 du cahier de réponse, Section 2.4.5 « *Gérer la relation avec les partenaires (GRP)* ».

Au GRP3, numéro 14, « *Calculer des ajustements sur les frais d'exploitation et les taxes municipales des baux* » :

- a** : Est-il possible de savoir dans quel cas cela pourrait s'appliquer?
- b** : Est-il possible d'avoir des exemples de situation qui s'applique?

Réponse 55 :

a) L'indexation des loyers lors du renouvellement des baux.



- b) Exemple 1 : Lors de la mise à jour du calcul des taxes au moment de la publication du rôle d'évaluation municipal.

Exemple 2 : L'augmentation d'une superficie en location affecte le coût d'entretien et demande un ajustement au contrat.

Question 56 :

À la page 96 du cahier de réponse, Section 2.4.5 « *Gérer la relation avec les partenaires (GRP)* »

Au GRP4 numéro 19, « *Valider le solde de l'ensemble des rôles du partenaire pour déterminer s'il y a lieu d'appliquer la compensation par rôle (ex. : payer au partenaire le net d'une somme due et d'une somme à recevoir)* » :

a : Que sous-entend-on par « rôle »?

b : Est-il possible d'avoir des exemples de situation qui s'applique?

Réponse 56 :

Voir les réponses 53a et 53b

Question 57 :

À la page 96 du cahier de réponse, Section 2.4.5 « *Gérer la relation avec les partenaires (GRP)* ».

Au GRP4, numéro 22, « *Appliquer les paiements à effectuer à un tiers et les paiements conjoints selon les types de transactions* », est-il possible d'avoir plus de détails sur ce cas?

Réponse 57 :

Dans le cas où une personne accidentée doit se faire rembourser une dépense de lunettes et que la Société paie directement le fournisseur de lunettes, avec un paiement libellé uniquement au nom du fournisseur, au lieu de la personne accidentée. On parle ici d'un paiement à un tiers.

Dans le cas où une personne accidentée doit se faire rembourser une dépense de lunettes et que la Société paie directement le fournisseur de lunettes, avec un paiement libellé au nom du fournisseur et au nom du client, au lieu de la personne accidentée uniquement. On parle ici d'un paiement conjoint.

Question 58 :

À la page 96 du cahier de réponse, Section 2.4.5 « *Gérer la relation avec les partenaires (GRP)* ».

Au GRP4 numéro 23, « *Suspendre une transaction après l'imputation.* », on suppose qu'une transaction « imputée » a amené une écriture au niveau du grand/livre, le besoin mentionné consiste donc à annuler ladite écriture au G/L. Est-ce que cette interprétation est exacte?

Réponse 58:

Bien que la transaction ait amené une imputation au G/L (dépense à « compte à payer »), le besoin mentionné consiste à suspendre ou à modifier la date de transaction comptable du paiement (et son imputation).

Question 59 :

À la page 172 du cahier de réponse, Section 2.4.9 « *Soutien à la prestation de services (SPS)* » :

Dans SPS1.1, numéro 5, « *Mettre en place des indicateurs de performance (pour l'organisation, par unité administrative ou par employé).* », le terme « indicateurs » peut-il être associé à une forme de pointage par employé, UA,... ?

Réponse 59:

Les indicateurs de performances et de gestion doivent être une façon d'identifier un dépassement ou un rapprochement à un seuil (cible) établi par la Société. Ces seuils peuvent être identifiés à l'aide de différentes valeurs dépendamment du contexte dans lequel la planification des effectifs est utilisée. La Société désire être en mesure d'ajouter des indicateurs sur des valeurs telles que le profil d'un employé, les types d'activités ou activités réalisés par un employé, les compétences, les temps de service, temps d'attente, nombre de demande ou de personne répondue. Cet outil, pourrait être utilisé dans des contextes différents, pour un centre d'appel, un centre de services ou le travail d'une unité administrative. Chacun de ces contextes possède des éléments différents. Une forme de pointage est une façon de répondre au besoin, mais la Société ne désire pas répondre à ce besoin seulement pas le billet d'un système de pointage.

Question 60 :

À la page 175 du cahier de réponse, Section 2.4.9 « *Soutien à la prestation de services (SPS)* » :

Dans SPS1.5, numéro 24, « *Gérer les règles de présentation d'un gabarit (veuves/orphelines, solidarité, non inter-paragraphes).* », que sous-entend-on par « veuves/orphelines... »?

Réponse 60:

Une **ligne veuve** est la dernière ligne d'un paragraphe apparaissant isolée en haut d'une page. Une **ligne orpheline** est la première ligne d'un paragraphe apparaissant isolée en bas d'une page. Il est recommandé, dans la mise en page d'un document, d'éviter l'inscription des veuves et des orphelines, c'est-à-dire, d'éviter de laisser une première ligne d'un paragraphe apparaissant isolée en bas d'une page et de la reporter à la deuxième page.

Question 61 :

À la page 176 du cahier de réponse, Section 2.4.9 « *Soutien à la prestation de services (SPS)* » :

Dans SPS1.5, numéro 29, « *Pouvoir combiner plusieurs sources hétérogènes de données au moment de générer un document.* », pouvons-nous avoir des exemples de cas pouvant s'appliquer à cette situation?

Réponse 61:

Pouvoir combiner plusieurs formats de données provenant de différentes applications. Par exemple des données qui proviennent du central (IDMS), de ACCESS, de fichiers Excel et d'autres types.

Question 62 :

À la page 176 du cahier de réponse, Section 2.4.9 « *Soutien à la prestation de services (SPS)* » :

Dans SPS1.5, numéro 34, « *Gérer plusieurs messages générés dans une même journée par un ou plusieurs processus d'affaires en vue de les fusionner dans un seul document.* », qu'entend-on par message dans le présent cas et peut-on avoir des messages?



Réponse 62:

Un message est un ensemble d'informations structurées devant être transmise à un client ou un partenaire dans le cadre de l'exécution d'un processus d'affaires.

Exemple: Dans une même journée, un premier message est produit à la suite du processus « CPS4- suivre le comportement du conducteur»: le privilège de conduire du conducteur est suspendu pour une période donnée.

Un deuxième message est produit à la suite du processus« CSP1-évaluer la capacité de conduire vs état de santé» : Une condition A est imposée au privilège de conduire du conducteur.

Dans cet exemple, le résultat attendu est de produire un seul document contenant ces deux messages. Le premier message du document serait celui concernant la suspension du privilège de conduire et le deuxième message serait celui concernant l'imposition de la condition A. Le besoin vise donc à fusionner des messages dans un seul document selon des règles d'affaires.

Question 63 :

À la page 176 du cahier de réponse, Section 2.4.9 « *Soutien à la prestation de services (SPS)* » :

Dans SPS1.5, numéro 36, « *Identifier des messages contradictoires générés pour un même client dans une même journée et générer une tâche en vue de régler la situation.* », pouvez-vous nous fournir des situations pouvant s'appliquer pour ce cas?

Réponse 63:

Exemple: Dans une même journée, un premier message est produit à la suite du processus « CSP1- suivre le comportement du conducteur»: le privilège de conduire du conducteur est suspendu puisque le conducteur ne répond pas aux notes médicales pour conduire et le conducteur doit se soumettre à une évaluation complète à l'ACRDQ.

Un deuxième message est produit à la suite du processus« CSP4-évaluer la capacité de conduire vs état de santé» : le privilège de conduire du conducteur est suspendu à la suite d'une infraction pour conduite avec les facultés affaiblies et le conducteur doit se soumettre à une évaluation sommaire à l'ACRDQ.

Dans cet exemple, deux messages concernant une demande d'évaluation à l'ACRDQ sont produits par 2 processus d'affaires différents. Cependant, il y a une contradiction concernant le type d'évaluation à demander au client. Par conséquent, les messages contradictoires sont identifiés afin de générer une tâche vers un employé pour que celui-ci évalue le dossier et règle la situation.

Question 64 :

La Société associe l'organisation du travail au volet SP-4 et y attribue la tâche « analyser les impacts ». Cependant, la Société ne fait pas mention de la tâche normalement attribuée à l'organisation du travail, soit celle de modifier celle-ci pour l'adapter aux nouveaux besoins. Nous faisons référence aux changements de structures, de responsabilités, de formulaires, de politiques administratives, de gabarits de lettres et de procédures qui accompagnent tout changement de l'envergure du projet de la Société.

La tâche fondamentale et importante qui constitue la modification de l'organisation du travail suite à l'analyse d'impacts fait-elle partie de la portée des services professionnels attendus? Si oui, la Société peut-elle apporter des précisions sur la portée du volet SP4 ?



Réponse 64:

Nous sommes très conscients de l'importance de l'organisation du travail. Dans le cadre de l'appel d'offres, ce travail est lié directement aux processus et fait partie des services associés à **l'intégration fonctionnelle**. À cet égard, vous référer à la page 124 « Conception et cartographie des processus opérationnels permanents et temporaires en assurant l'intégration de bout en bout incluant entre autres :

- l'établissement des rôles et responsabilités et l'identification des impacts organisationnels. »

Vous remarquerez également à la section sur les services en gestion du changement (p 136), au niveau du partage des responsabilités que la Société « conserve la mise en œuvre de toutes activités en gestion de changement en lien avec le développement organisationnel, la gestion de la main d'œuvre et les relations de travail ». Ainsi, si des ajustements de structure organisationnelle sont requis suite à la cartographie des processus, la Société les prendra à sa charge.

Le présent **addenda numéro 5** est émis en date du 25 novembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 27 novembre 2015

Objet : Addenda numéro 6 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Important :

Le titre de la section 2.5.2 à la page 198 du cahier réponses doit être corrigé :

Le titre à inscrire en remplacement du titre actuel est:

2.5.2 Grille F.3-b Grille de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle

Vous devez aussi régénérer la table des matières, à la page 2, du « Cahier réponse ».

Question 65:

F.2-Grille Fonctionnalités opérationnelles SPS ligne 66, 68

Cumuler les sommes payées lors du traitement de masse des avis transmis par l'agent concentrateur.

SVP décrire le processus "du traitement de masse des avis"?

Réponse 65:

Suite aux avis produits, la clientèle peut effectuer son paiement par différents canaux dont les Institutions financières et la poste.

Un fichier des paiements effectués en Institutions financières est transmis - les jours ouvrés - à la Société par l'entremise d'un Agent concentrateur. Les paiements transmis par la poste sont traités par un équipement d'encaissement et de numérisation. Ils sont également regroupés dans un fichier.

Chacun des fichiers contient le détail de chaque paiement, notamment la date du paiement, le montant et le ou les privilèges concernés par le paiement. Il faut cumuler les sommes payées d'un même fichier afin d'effectuer la conciliation avec les dépôts reçus (dépôt de l'agent concentrateur et au dépôt des effets reçus par la poste). En parallèle, le traitement du renouvellement du privilège est effectué dans chacun des processus afin de vérifier l'admissibilité et le recalcul du montant. Ainsi, tout écart entre le montant reçu et le nouveau montant calculé est inscrit au compte client. (référence : Besoins généraux – Renouvellement des privilèges)

Question 66 :

À la section 2.3.3.4.1, vous mentionnez que vous avez un fournisseur spécialisé de services de reprise après catastrophe pour l'environnement technologique actuel. Est-il attendu du promoteur qu'il établisse une capacité de reprise avec le fournisseur de services de RC actuel ou le répondant doit-il fournir une solution de RC pour la durée du contrat?

Réponse 66 :

La Société comprend que le soumissionnaire s'interroge sur la portée des travaux à réaliser en lien avec le plan de reprise actuel de la Société. D'entrée de jeu, le soumissionnaire doit comprendre que les travaux qu'il réalisera amèneront la Société à la porte d'une nouvelle stratégie de reprise qui sera spécifique à la solution PGI. En fait, **pour la solution PGI**, la Société désire abandonner le concept de plan de reprise pour se tourner vers une stratégie de continuité de services.

Tel que mentionné à la rubrique 2.7.1 (page 72), la Société s'attend de la solution qui lui sera proposée, qu'elle puisse pleinement supporter le concept de site miroir de manière à supporter ses opérations en toutes circonstances. De plus, en fonction de la stratégie de mise en œuvre et d'implantation des services d'affaires qui seront convenues, des réflexions et des travaux pourraient s'avérer nécessaires pour assurer un arrimage entre les écosystèmes (PGI et actuel) dans une éventualité d'un sinistre. Ces travaux pourraient être portés à la fois par la Société et le soumissionnaire en fonction de l'écosystème touché.

Sur cette base, le soumissionnaire sera responsable de :

- Traiter des aspects touchant l'instauration et l'opérationnalisation d'un site miroir associé à l'écosystème PGI;
- Réviser la stratégie globale de maintien des opérations en tenant compte de l'existence de deux (2) écosystèmes;
- Définir les points d'intégration entre l'approche de l'écosystème PGI (réf : site miroir) et le plan de reprise de l'écosystème actuel.

Les adaptations au plan de reprise actuel et les contacts avec le fournisseur d'infrastructure de reprise sont sous la responsabilité de la Société. Le soumissionnaire doit cependant accompagner et supporter les responsables du plan de reprise de la Société au moment de la mise en œuvre des adaptations et ajustements qui pourraient s'avérer nécessaires.

Question 67 :

À la section 2.3.3.4.1, vous mentionnez que vous avez un fournisseur spécialisé de services de reprise après catastrophe qui rétablit les environnements dans un délai de 72 heures. Pouvez-vous fournir plus de détails concernant les objectifs de point de rétablissement (OPR) et les objectifs de point de rétablissement (ODR) pour l'environnement actuel afin que nous puissions évaluer les besoins en matière de reprise pour la solution de l'état futur?

Réponse 67 :

La Société comprend que le soumissionnaire désire connaître les objectifs de point de recouvrement (OPR) et les objectifs de délais de recouvrement (ODR) qui sont à la base de sa stratégie actuelle de reprise. La Société désire rappeler au soumissionnaire qu'elle entend profiter de ce projet pour se tourner vers une approche de continuité de services (réf : site miroir) pour assurer le maintien des opérations même dans l'éventualité d'un sinistre à son centre de traitement. En ce sens, les OPR et ODR actuels sont appelés à être révisés à la lumière des opportunités amenées par l'écosystème PGI.

Pour répondre précisément à la question soumise, actuellement la stratégie de reprise des systèmes informatiques prévoit en cas de sinistre :

- **OPR** : de 24 heures, l'atteinte de cet objectif reposant sur les stratégies de prise de copies et de recouvrement en vigueur à la Société;
- **ODR** : de 72 heures pour les services identifiés comme essentiels par l'organisation et de 10 jours suivants la déclaration de sinistre pour les services secondaires.



Question 68 :

À la section 2.7.8, vous indiquez que la suite Call Centre [REDACTED] doit être intégrée avec la solution proposée. Pouvez-vous fournir un peu d'information concernant l'intégration demandée (écran instantané, quelle information, etc.)?

Réponse 68 :

Comme décrit dans le devis d'appel d'offres, la solution [REDACTED] permet de mettre en contexte un préposé d'un centre d'appels en fonction de certaines données recueillies à travers le système téléphonique (RVI) de la Société. Pour ce faire, à partir des données ainsi fournies, des API développés à l'aide du coffre à outils (SDK) de la solution [REDACTED] soumettent des transactions d'affaires dans les environnements de traitement pour ensuite présenter les résultats sous forme de panoramas structurés au préposé désigné. Notons que les informations contenues dans les affichages proviennent des banques de données opérationnelles de la Société.

La nature des informations transférées à [REDACTED] via le système téléphonique est variée et dépend surtout du contexte du service désiré faisant l'objet de l'appel. Comme le citoyen est au centre des préoccupations de la Société, les informations qu'il fournit lors de la prise en charge de son appel par le système téléphonique sont automatiquement sauvegardées. Les informations ainsi obtenues peuvent servir à l'exécution du service d'affaires commandé en mode libre services ou à supporter adéquatement la prise en charge de l'appel par un préposé en évitant de redemander les informations précédemment fournies par l'appelant. Cette même approche permet aussi de relayer l'appel d'un citoyen d'un préposé à un autre tout en maintenant son contexte.

À titre d'exemple, un citoyen demandant un état de permis de conduire par téléphone aura à entrer son numéro de permis à partir du clavier de son téléphone. Si un préposé devait intervenir au cours du processus, les informations relatives au citoyen sont automatiquement affichées au préposé prenant en charge l'appel. Il en va de même pour la victime d'un accident qui s'adresse à la Société pour s'informer du traitement de son dossier d'indemnisation.

La solution PGI proposée doit donc être en mesure de supporter les appels de services provenant de [REDACTED] soit par le recours à des connecteurs commerciaux ou via le développement de modules de service spécialement conçus pour supporter la communication entre les deux environnements.

Question 69 :

À la section 2.7.11.1.3, il est mentionné qu'une solution d'accès externe est nécessaire pour l'environnement IMP, car la solution existante ne convient pas. Est-il attendu du promoteur qu'il conçoive, construise, mette en œuvre et exploite une solution d'accès externe pendant la durée de l'entente?

Réponse 69 :

La Société s'est dotée d'orientations et de moyens techniques qui permettent de supporter l'accès à distance à ses environnements TI, le tout étant décrit à l'annexe C12. La Société est toutefois consciente que les moyens qu'elle préconise peuvent s'avérer contraignants pour le partenaire tout dépendant du contexte dans lequel ils doivent être utilisés. C'est pourquoi, le présent appel d'offres fait état d'une ouverture quant aux moyens qui pourraient être empruntés pour répondre à la fois aux impératifs de sécurité, tant de la Société que ceux du soumissionnaire. Les attentes exprimées en page 96 (section 2.7.11.1.3) du présent appel d'offres sont dans les faits, les caractéristiques attendues d'une solution supportant le service de connexion à distance. Elles sont issues des bonnes pratiques de l'industrie.

Avec l'ouverture dont fait preuve la Société, il est attendu du soumissionnaire qu'il :

- Fasse part de ses contraintes et propositions au regard du service d'accès distant qui viendra, au besoin, supporter sa prestation de services;
- S'associe aux équipes de spécialistes (sécurité, réseau et infrastructure) de la Société dans le but de convenir d'une approche et de moyens qui conviennent aux deux (2) parties.



Par ailleurs, la mise en place des moyens convenus, leur évolution et leur opérationnalisation tout au long du présent projet sont sous la responsabilité de la Société. Le soumissionnaire doit néanmoins accompagner la Société dans les réflexions qui pourraient s'avérer nécessaires advenant l'évolution des besoins ou du contexte du déroulement des travaux.

Question 70 :

Est-ce que la Société nous autorise à retirer la section « 1 – Aide-mémoire » du cahier réponses de l'appel d'offres et ainsi remonter d'un niveau l'ensemble des sections du cahier de réponse?

Réponse 70 :

Nous souhaitons maintenir la séquence actuelle afin de faciliter le repérage des sections par l'ensemble des évaluateurs.

Question 71 :

Dans le cahier des charges, à la page 151, figure 31, vous représentez un découpage par livraison et par lot de travail dans lequel nous observons une exécution séquentielle des travaux, autant au niveau des livraisons que des lots.

Est-ce que la Société accepte que la réalisation des travaux de plusieurs livraisons et lots soit exécutée de façon parallèle?

Réponse 71 :

La Société accepte le parallélisme des livraisons.

Questions 72 :

AO-C-P22899-3 Solution d'affaires et services professionnels VF.pdf), p. 29

Grille T1 Q. 44 -- Intégration de la solution avec le logiciel [REDACTED]

La section 2.7.8 ne contient pas d'informations additionnelles sur le logiciel [REDACTED] contrairement aux autres points d'intégration (PEX, RVI, etc.). Serait-il possible de connaître au minimum les interfaces d'intégration présentement utilisées pour communiquer avec [REDACTED]

Réponse 72 :

En page 37 du présent appel d'offres, le soumissionnaire peut retrouver une brève description fonctionnelle du logiciel [REDACTED]. Comme les travaux menant au remplacement de la version actuellement utilisée n'étaient pas suffisamment avancés, la Société n'a pas été en mesure de présenter les informations pertinentes à la dimension de l'intégration.

Bien qu'actuellement inachevés, les travaux menant à l'implantation de la nouvelle version de [REDACTED] permettent néanmoins d'apporter un éclairage relatif à l'approche d'intégration qui pourrait être empruntée par la solution PGI pour consommer les services du logiciel [REDACTED]

En ce sens, le recours aux fonctionnalités du logiciel [REDACTED] est possible à la fois des plateformes centrale et intermédiaire. L'approche prise pour les appels de services, émanant de la plateforme centrale, misent sur l'utilisation du service FTP qui soumet les requêtes de vérification à même un fichier plat qui est pris en charge par la solution [REDACTED]

Pour leur part, les logiques d'affaires de la Société offertes à partir de la plateforme intermédiaire capitalisent sur la présence d'une couche d'intégration développée par la Société. Cette couche d'intégration prend la forme d'un module .Net consommé via un appel WCF initiés par les logiques d'affaires lorsqu'il est nécessaire de valider un numéro

d'identification (NIV). C'est à partir de ce module d'intégration que les appels de service au logiciel [REDACTED] sont effectués. En complément d'information, mentionnons que la nouvelle version du logiciel [REDACTED] prend la forme d'un DLL unique. C'est donc ce DLL qui est appelé par la couche d'intégration développée par la Société.

Questions 73 :

La section de l'appel d'offre sur la formation mentionne à la page 147 comme résultat désiré 'Une architecture d'information et une banque de connaissances mise à jour;' Est-ce que cela se réfère à un système interne existant de la SAAQ qui est utilisé pour gérer les profils de compétences des ressources et/ou l'administration de la formation? Quelle est la contribution attendue de la part de l'alliance pour obtenir ce résultat?

Réponse 73 :

Dans un premier temps, l'architecture d'information est la classification et le découpage des métadonnées (univers des contenus de la SAAQ) qui va servir à structurer les banques de connaissances selon certaines spécificités telles que les profils de compétence. Ils représentent l'ensemble des connaissances lié à un processus. Il n'y a aucun système applicatif ou développement maison à considérer, c'est uniquement des documents administratifs qui représentent l'architecture. Ces documents sont structurés selon les différents rôles et/ou profils de compétences, utilisés dans le cadre de l'analyse et de la conception des programmes de formation.

Les attentes envers l'Alliance sont :

- de considérer l'ensemble des connaissances lié à un processus,
- d'ajuster la classification et le découpage des données en fonction du programme de transformation organisationnel.

Dans un deuxième temps, la banque de connaissance regroupe les outils utilisés et nécessaires pour faire une tâche. Nous avons les outils comme l'AMI, BIP, AMES, GPS, SADI, Courriers opérationnels, Procédures internes, Politiques administratives.

L'aide à la tâche est un outil de travail et son utilisation est intégrée dans les processus de travail. Ils se retrouvent sur le **serveur partagé** ou l'intranet (UCM, Sharepoint), nous n'avons pas un système uniforme interne à la société pour l'ensemble des aides à la tâche.

Les attentes envers l'Alliance sont de concevoir et/ou de mettre à jour **la banque de connaissances et** les outils de travail en fonction des livraisons du programme de transformation organisationnel. De plus, on doit considérer que la banque de connaissance est déjà visée par le processus 2.17 «Gérer les contenus et les connaissances».

Questions 74 :

La section 2.15.2 du cahier de réponse (Expertise de l'alliance en intégration technologique) précise que :

« Pour démontrer cette expertise, **pour chaque domaine de l'intégration technologique**, elle doit présenter deux (2) mandats pertinents. Parmi ces mandats, un (1) d'entre eux doit avoir été réalisé dans une organisation similaire à la Société. »

La grille « SP.3 – Grille de l'expertise de l'alliance dans le domaine de l'intégration technologique » du cahier de réponse identifie 5 domaines (Domaine architecture/Domaine solution informationnelle/Domaine infrastructure exploitation/Domaine solution opérationnelle).

Aux fins d'évaluation, si par exemple, nous présentons deux (2) mandats (projets) dont un (1) réalisé dans une organisation similaire à la Société et que ces deux (2) mandats (projets) couvrent l'ensemble des domaines identifiés, devons-nous compléter 2 grilles (SP.3) (en précisant les domaines couverts par chacun des deux (2) mandats) ou devons-nous compléter dix (10) grilles (SP.3) (c.à.d. : deux (2) grilles par domaine (5).

Réponse 74 :

Pour les fins d'évaluation, il est demandé de compléter distinctement les grilles pour chacun des domaines d'intégration technologique, et ce même si le même mandat (projet) couvre les 5 domaines. Donc dans le scénario avancé dans la question, il y aurait dix (10) grilles à compléter.

Questions 75 :

Nous comprenons que la Société adhère à la définition de suite PGI établie par Gartner présentée ci-après.

« Une suite de progiciels de gestion intégrés est une stratégie technologique qui intègre de façon très serrée un ensemble de fonctions d'affaires telles que les finances, les ressources humaines, les achats et les opérations des lignes de mission d'une organisation, de la transaction d'affaires à l'écriture financière dans le but d'en accroître l'intégration et de maximiser l'efficacité opérationnelle. »

À la section 2.14.3 du cahier de réponse, la Société demande que le conseiller présenté à titre de Team Lead en intégration fonctionnelle réponde au critère suivant : « Le conseiller a agi à titre de « team lead »... à la mise en œuvre d'un programme de transformation organisationnelle de processus d'affaires et technologiques basé sur une suite PGI. »

Nous sommes d'avis que certains processus, notamment GRU, s'appuient principalement sur une composante de gestion de la relation client (CRM), sans lien direct avec l'ensemble de fonctions d'affaires telles que les finances, les ressources humaines, les achats et les opérations.

De plus, il est très rare qu'une organisation lance une opération combinée PGI/CRM. Ce sont très généralement deux démarches distinctes. Le critère devrait tenir compte de cette réalité très répandue à l'échelle mondiale et permettre de présenter des candidats qui ont à leur actif l'un ou l'autre de ces options PGI et CRM, et non les deux simultanément.

Considérant que le processus GRU s'appuie principalement sur une composante de gestion de la relation client (CRM), seriez-vous à l'aise à remplacer « Le conseiller a agi à titre de « team lead » d'une équipe en intégration fonctionnelle pendant une période minimale de vingt-quatre (24) mois dans au moins deux (2) mandats majeurs impliquant la mise en œuvre d'un programme de transformation organisationnelle de processus d'affaires et technologiques basé sur une suite PGI. » par « Le conseiller a agi à titre de « team lead » d'une équipe en intégration fonctionnelle pendant une période minimale de vingt-quatre (24) mois dans au moins deux (2) mandats majeurs impliquant la mise en œuvre d'un programme de transformation organisationnelle de processus d'affaires et technologiques basé sur une suite PGI ou un progiciel CRM. » ?

Réponse 75 :

La Société ne modifie pas ce critère qui, par ailleurs, n'est pas éliminatoire.

L'alliance peut présenter un candidat ayant les connaissances et l'expérience de mise en œuvre du composant CRM seulement pour le segment de processus 'GRU'. Toutefois, l'alliance doit prendre en considération que la Société privilégie un 'Team Lead' qui possède les connaissances et l'expérience de mise en œuvre de plus d'un des composants et leur intégration (p.e. GRC/CRM, PGI/ERP, verticale d'assurance). Le tout est d'assurer une mise en œuvre optimale des processus de bout en bout dans la solution.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 6** est émis en date du 27 novembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***

Québec, le 2 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 7 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 76 :

Dans un souci d'uniformiser la rédaction des différentes sections d'approches préconisées, nous souhaitons d'utiliser nos styles de police et nos couleurs standards. Plus spécifiquement, nous souhaitons utiliser le style de police « Arial » de taille 10 pour la description de l'approche. Au niveau des titres, nous souhaitons utiliser le style de police « Arial » de tailles et de couleurs variables, selon l'importance du sujet.

a) Est-ce que la Société nous autorise à utiliser la police Arial de tailles 10 de couleur noire dans le texte du document du cahier réponse?

b) Est-ce que la Société nous autorise à utiliser une couleur autre que celle proposée ainsi que des tailles variables pour les titres selon l'importance des sections dans le document du cahier réponse?

Réponse 76:

a) La Société autorise les soumissionnaires à utiliser la police de tailles 10.

b) Les soumissionnaires peuvent utiliser des couleurs, en autant que le tout reste visible mais doivent garder la police Arial de taille proposée pour les titres.

Question 77 :

Par ailleurs, considérant que l'entente de confidentialité généralement est à remettre avant la signature du contrat, nous sommes d'avis qu'une note de particularité est manquante à la page 4 du cahier réponse, annexe 9, point 9 — « Engagement de confidentialité ».

Pouvez-vous ajouter la particularité « (1) : À remettre avant la signature du contrat » à la page 4 du cahier réponse, annexe 9, point 9 — « Engagement de confidentialité »?

Réponse 77:

Tel que spécifié à l'article 6.9.2, l'entente de confidentialité doit être signée préalablement par le personnel de l'Alliance et/ou des fournisseurs qui auront accès à des renseignements personnels et confidentiels. Donc, toute ressource confirmée et acceptée par la Société devant réaliser des travaux dans le cadre du présent contrat devra signer l'annexe 9 avant son entrée en fonction à la Société, et ceci est valable pendant toute la durée du contrat.

Questions 78 :

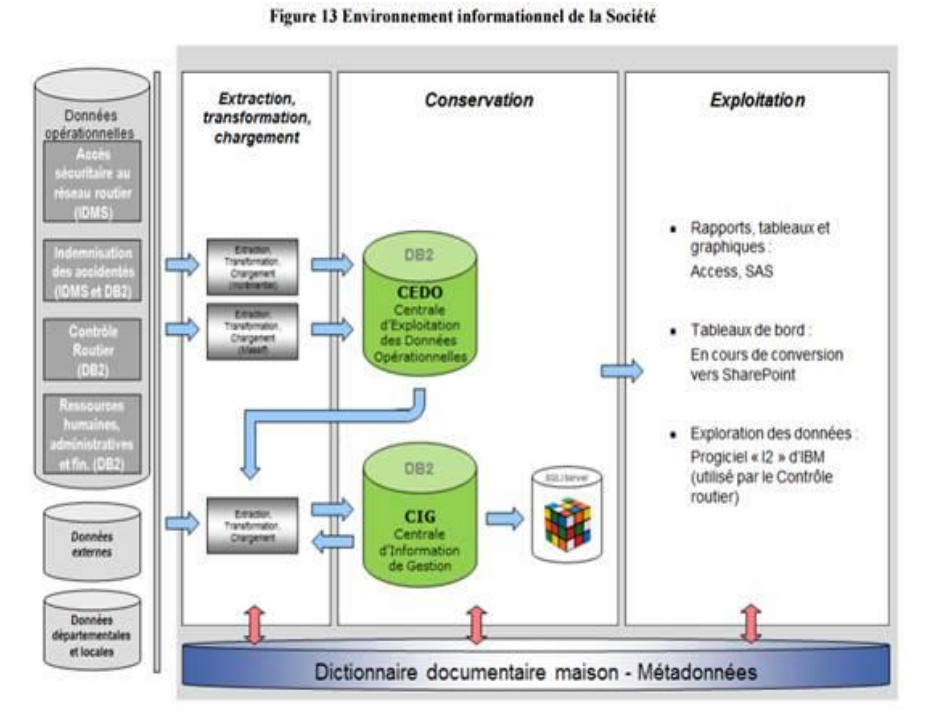
Dans le cas où une entente spécifique encadre les termes de l'alliance et régit les responsabilités entre un intégrateur et un éditeur, sera-t-il acceptable que le contrat soit signé uniquement par l'intégrateur?

Réponse 78:

La Société est ouverte à différentes possibilités sur la forme des ententes contractuelles au sein de l’alliance. La préoccupation de la Société relève plus de l’exécution des obligations contractuelles et de la qualité des garanties offertes pour l’exécution de celles-ci. Nous vous rappelons que ces clauses feront l’objet d’évaluation dans le volet thématique commercial et contractuel et devront faire l’objet de discussions lors du dialogue compétitif. Par ailleurs, la Société pourrait ultimement refuser de signer un contrat ne comprenant pas les protections qu’elle juge adéquate.

Question 79:

Grille T.3, Q. 5
Continuité – Permettre aux secteurs non intégrés d’obtenir des données du PGI nécessaires à la production de leur information de gestion et statistiques (incluant l’alimentation des bases de données multidimensionnelles/ cubes).
Est-ce que la Société prévoit de transformer la solution « SQL/Server Analysis Services » vers la nouvelle solution proposée ou de la conserver telle quelle?



Réponse 79:

En raison des impacts considérables qu’aurait l’abandon de l’utilisation des cubes OLAP sur les domaines d’affaires considérés comme hors portée des travaux du PGI, la Société désire maintenir la solution «SQL/Server Analysis Services» actuellement en opération à l’intérieur de son écosystème. Bien que sa position soit arrêtée, la Société est tout de même disposée à considérer, sur la base des bénéfices, toute opportunité qui pourrait lui être présentée à la phase conception et qui mènerait à reconsidérer sa décision.

Par ailleurs, la Société tient à rappeler au soumissionnaire que la solution BI associée au PGI doit offrir des facilités d’extraction pour supporter l’alimentation de l’environnement informationnel actuellement en opération.

Question 80 :

Grille T.3
Est-ce que la Société à un outil géomatique standard tel ESRI?

Réponse 80 :

La Société ne dispose actuellement d'aucune fonction géomatique au sein de son écosystème. Consciente que les solutions BI incluent des facilités de base en géomatique, la Société s'attend à ce que la solution proposée puisse offrir des fonctions enrichies d'analyse et de présentation. Advenant le recours à un produit tiers, ce dernier doit être entièrement intégré à la solution BI au plan fonctionnel et être certifié par l'éditeur de la solution BI.

Question 81 :

Grille F3 :

Combien de compte de dépense sont en moyenne soumis (ou préparés) par mois?

Réponse 81:

En 2014 :

- Les employés ont complété 14 624 demandes de remboursement pour frais de déplacement.
- Les employés ont effectué 14 879 transactions par une carte de crédit corporative. Environ 50% de ces transactions sont pour payer des dépenses liées à des frais de déplacement.
- Les autres transactions des comptes à payer de 36 029 concernent les fournitures, les services professionnels, et les obligations mensuelles de la SAAQ.

Le total des transactions, mentionné ci-dessus, est de 65 532.

Pour le détail par mois, veuillez vous référer au tableau de l'annexe PGO AO C - R90.

Question 82 :

La Société attribue à la Gestion du changement trois analystes internes spécialisés en gestion du changement (page 136) pour participer aux travaux.

Pourriez-vous nous dire si les analystes internes spécialisés en gestion du changement possèdent les acquis pour réaliser des analyses d'impacts, activité spécifiquement attribuée au volet SP-4?

Réponse 82 :

Les trois analystes internes spécialisés en gestion du changement attribués par la Société possèdent les habiletés pour réaliser des analyses d'impacts (diagnostics) basées sur des méthodologies structurées en gestion du changement. De plus, ces analystes sont aptes à travailler sur tous les aspects de la gestion du changement et sont ainsi en mesure d'assurer la réalisation des activités énoncées à la section 2.10.13.5 – Services requis en matière de gestion du changement.

Ces analystes possèdent une excellente connaissance des clientèles et des mandataires de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR). Ils ont au fil des années acquis une bonne connaissance des domaines d'affaires et outils utilisés par ces clientèles. Les trois analystes internes attribués par la Société devront recevoir la formation sur la méthodologie proposée par l'alliance pour réaliser des analyses d'impacts et autres activités en matière de gestion du changement. Ils devront également être guidés sur la portée des changements (étendue, nature, profondeur) selon la stratégie de mise en œuvre proposée par l'alliance.



Question 83 :

À l'addenda 4 question 38, vous avez répondu oui à la question « Une ressource qui remplit les exigences et les compétences requises, peut-elle être proposée à la fois comme « Team Lead » pour un volet (ex. Gestion du changement) et « relève » pour un autre volet (ex. Formation) ».

Par extension, pouvons-nous prendre pour acquis qu'une ressource qui remplit les exigences et les compétences requises, peut être proposée à la fois comme « relève » sur un volet (ex. Gestion du changement) et comme « relève » pour un plusieurs autres volets (ex. Formation et Communication).

Réponse 83:

Une ressource qui remplit les exigences et les compétences requises peut être proposée plus d'une fois comme relève. Ceci pourrait cependant indiquer un manque de profondeur au sein de l'équipe proposée par l'alliance.

Question 84 :

À l'annexe D de l'appel d'offres, section « 3.7 GRU6-Répondre aux demandes d'accès à l'information/GRU8-Diffuser les informations des registres de la Société », dans le diagramme des processus, il est fait mention d'un lien avec GRU7 à l'étape « GRU8.3 Calcul du montant unitaire de service », alors qu'à la section « 3.6 GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus », le diagramme du processus GRU7 ne présente aucun lien avec le processus GRU8.

Pouvez-vous confirmer s'il y a bel et bien un lien entre « GRU8.3 Calcul du montant unitaire de service » et le processus « GRU7-Percevoir, rembourser ou payer les services rendus » ? Si c'est le cas, nous indiquer à quelle étape du processus ce lien s'effectue ?

Réponse 84:

Oui, il y a un lien. L'activité « calcul du montant unitaire de service » est l'intrant du processus GRU7. Cette règle est applicable pour tous les processus qui ont l'activité « calcul du montant unitaire de service ».

Question 85:

À l'annexe D de l'appel d'offres, le processus « SOR6.5 – Recevoir le courrier et les documents » est référé à plusieurs reprises, mais il n'y a aucune description de ce dernier ou de mention quelconque (i.e. processus non décrit ou toute autre mention).

Serait-il possible d'obtenir une description de ce processus ?

Réponse 85:

SOR6.5 est le processus associé à la réception du courrier papier par la Direction des ressources matérielles et la réception de l'information numérique dont les solutions informatiques sont confiées principalement à la vice présidence des technologies de l'information.

Le processus de réception et manipulation du courrier papier n'est pas dans la portée :

1. Réception au débarcadère;
2. Manipulation, tri, acheminement du courrier papier;
3. Ouverture du courrier papier;

Acheminer à la numérisation lorsque requis.

La prise en charge par la solution débute ici :

4. Réception de la demande ou du document en format numérique
5. Appariement au dossier – client (GRU2) / partenaire (GRP2)



6. Acheminement vers le processus opérationnel concerné ou émission d'une alerte au dossier pour la prise en charge par le domaine d'affaires.

Aujourd'hui, la Société opère principalement papier. Cependant, la migration vers le numérique et l'exécution bout-en-bout d'une demande d'un client ou d'un partenaire, exige de mettre en place et d'exploiter les nouvelles «interfaces» de communication qui favorisent une transition harmonieuse du papier vers les canaux numériques (reconnaissance de caractères, reconnaissance de formulaires, les portails web, etc...) À cet égard, et dans le mode «proposition» qui caractérise l'appel d'offre, la Société est ouverte aux propositions d'interfaces pour la réception des demandes et des documents numériques pour une prise en charge complète et rapide.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps et qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 7** est émis en date du 2 décembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 2 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 8 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à une question.

Question 86 :

Dans les sections 2.x.4 « Bassin d'expertise » du cahier réponses, il est mentionné que « l'alliance doit démontrer qu'elle dispose d'un nombre suffisant de conseillers pour combler l'ensemble des postes requis. ». Nous comprenons que l'alliance doit présenter son bassin mondial de ressources ayant les compétences requises ainsi que celles aptes à travailler en français à Québec. Il nous est donc permis de croire que la Société permettra le travail hors Québec.

Sachant qu'au cours des dernières années d'autres organisations/ministères ont envisagé dans le cadre d'appel d'offres de permettre la prestation de services à distance à l'extérieur du Québec et que cela a toujours été remis en cause suite à des pressions politiques et/ou sociales. Nous aimerions savoir si nous pouvons envisager faire réaliser des travaux par des ressources à distance localisées dans des bureaux à l'extérieur du Québec? Si oui, dans quelle proportion les travaux pourront être faits par des ressources localisées au Québec versus à l'extérieur du Québec?

Réponse 86:

Nous vous confirmons qu'il est envisageable que des travaux soient réalisés à distance, et localisées dans des bureaux à l'extérieur du Québec. Toutefois tel que mentionné à la section '2.10.8 Modalités d'exécution du mandat', à la page 112 du document d'appel d'offres, la production des documents ainsi que les communications orales et écrites s'effectuent en français. Concernant la proportion des travaux réalisés hors Québec, il s'agit davantage de la nature des travaux à réaliser tels que :

- Des travaux de réalisation (aucune conception) comme du développement spécifique ou « sur mesure » ou encore du paramétrage TRÈS complexe. Dans un tel contexte, l'alliance devra s'assurer, en plus de fournir la documentation en français, du transfert de connaissance auprès des ressources de la Société;
- Le recours à des expertises de pointe pour un court laps de temps ce qui ne justifie pas un déplacement.

Et ce toujours dans le respect de la condition d'admissibilité 4.15.1.7, à la page 239 de l'appel d'offres, soit :

'La soumission doit être présentée par une alliance ou par des fournisseurs composant l'alliance dans le cas où l'alliance est non juridiquement organisée ayant, au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables, un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.'



**Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront
répondues lors de prochains addendas.**

Le présent **addenda numéro 8** est émis en date du 2 décembre 2015 et fait partie
intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent
inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 8 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 9 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 87 :

Dans sa version actuelle, la DP indique qu'un cautionnement d'exécution au montant de 10 % du prix contractuel total doit être émis. Étant donné que le prix contractuel total comprend le coût du logiciel, du matériel et des services :

Est-ce que la SAAQ accepterait que le cautionnement d'exécution ne soit lié qu'aux frais des services (et non au coût du matériel et du logiciel)?

Si la SAAQ n'accepte pas de ne lier le cautionnement d'exécution qu'aux frais des services, pouvons-nous présumer que les coûts du matériel et du logiciel seront déduits du prix contractuel total aux fins de l'établissement du cautionnement d'exécution au point de livraison du matériel et du logiciel?

Réponse 87 :

La Société accepte, donc pour la garantie d'exécution, l'article 4.27.1 est remplacé par :

Avant la signature du contrat, l'alliance qui sera retenue se verra demander une garantie d'exécution :

- 1) d'un montant équivalent à 10% du montant du volet de services professionnels du contrat (voir p. 270 item C, Annexe 5 – Offre de prix 'C – Services professionnels'), si la garantie est fournie sous forme de cautionnement émis par une compagnie légalement habilitée à se porter caution à la faveur de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- 2) d'un montant équivalent à 5% du montant du volet de services professionnels du contrat (voir p. 270 item C, Annexe 5 – Offre de prix 'C – Services professionnels'), si la garantie est fournie sous l'une ou l'autre des formes suivantes :
 - un chèque visé;
 - un mandat;
 - une traite;

à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec

Question 88 :

à la page 44 du document d'Appel d'offres (AO-C-P22899-3 Solution d'affaires et services professionnels VF) :

Vous mentionnez 120,000 enregistrements pour les frais de voyage. S'agit-il du nombre de compte de dépenses soumis par année? Si non, pourriez-vous nous dire combien de comptes de dépenses sont traités par année?

Réponse 88 :

Non, le nombre de 120 000 enregistrements pour les frais de voyage ne correspond pas au nombre de comptes de dépenses soumis par année.

À titre d'exemple pour l'année 2014, le nombre total de comptes de dépenses est de 22 064.

Précision : À la page 42 de l'A-O, il est écrit que le nombre d'enregistrements, mentionnés à la page 43 et 44, est le total présent sur la banque de données opérationnelles des différents sous-domaines, en date de février 2015, et non par année.

Question 89 :

à la page 44 du document d'Appel d'offres (AO-C-P22899-3 Solution d'affaires et services professionnels VF) :

Sur le sous-domaine Ressources matérielles et immobilières, vous mentionnez que 100 000 fournisseurs et 6,000 commandes sont traités par année. Pourriez-vous nous indiquer le montant approximatifs de dépenses effectuées suite à ces 6,000 commandes?

Réponse 89 :

Le nombre de 6 000 commandes correspond au nombre de contrats, fait en date de février 2015.

Concernant les commandes, à titre d'exemple pour l'année 2014, le nombre total de commandes est de 42 749 pour un montant total de 190 325 000\$.

Précision : À la page 42 de l'A-O, il est écrit que le nombre d'enregistrements, mentionnés à la page 43 et 44, est le total présent sur la banque de données opérationnelles des différents sous-domaines, en date de février 2015, et non par année.

Question 90 :

Dans la Grille C.1 à la section 2.20.2 - La santé financière au point A. vous mentionnez «... chacun de ses partenaires ...» dans la conclusion de l'entente de partenariat. Au 3e sous-point, vous utiliser l'expression « ... de l'alliance et de ses composantes ... ».

Pouvez-vous nous confirmer que lorsque la Société fait référence aux « composantes de l'Alliance » et « partenaires de l'Alliance », elle fait référence à l'Alliance d'un éditeur et d'un intégrateur et que par conséquent, il s'agit de synonymes?

Réponse 90 :

Oui. L'objectif de l'analyse à la section 2.20 est de pouvoir porter un jugement sur la qualité de l'alliance (tel que défini à 1.3.1.) et sa viabilité à long terme. Ceci implique une analyse de la santé financière de l'Alliance elle-même mais aussi de ses composantes. Le point 2.20.2 doit être lu dans cette optique.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 9** est émis en date du 8 décembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 10 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 10 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 91 :

Pouvez-vous donner davantage d'information sur la complexité des scripts et la valeur des actifs informationnels pour les environnements actuariat? (3 dépôts de données SAS)

Cette question porte sur la section décrivant l'environnement actuariat (application ACT). Nous comprenons que l'application ACT est hors du périmètre du présent appel d'offre, mais comme certaines grilles et orientation d'architecture d'entreprise font référence à des principes corporatifs de gouvernance, nous aimerions en savoir plus sur la valeur et la complexité de cette environnement. Notre expérience de l'industrie nous porte à croire que cet environnement est complexe et clé pour l'organisation et donc, qu'il est très important dans les considérations de nos recommandations au niveau de la gouvernance des données.

Réponse 91:

La Société désire préciser que la portée du présent appel d'offres inclus les portions du système ACT identifiées « Pris en charge par la solution » et « Potentiellement pris en charge par la solution » dont le schéma de la page 124 de l'annexe C16 fait état. Toujours en lien avec ce même schéma, le soumissionnaire doit noter que la portion « Intégration assurée par la solution » est incluse dans la portée du présent appel d'offres mais uniquement pour la dimension se rapportant à l'intégration avec sa solution PGI. Cette portion du système ACT est présentée à titre d'information afin d'offrir au soumissionnaire une vision d'ensemble de ce système et de mieux saisir les enjeux d'intégration qui pourraient s'y rattacher.

À cet effet, la Société présente l'envergure de l'Environnement Actuariat (réf : Annexe C16, schéma page 124) en termes de traitement SAS :

- Dépôt tertiaire- Tarification d'assurance : 6 traitements SAS (2 complexes, 3 moyens et 1 simple);
- Dépôt Matrice de coûts : 6 traitements SAS (2 complexes, 3 moyens, 1 simple);
- Dépôt Passif actuariel : 485 programmes de traitement en lot (40 complexes, 150 moyens, 295 simples) qui comprend des modules de méthodes actuarielles : 1000 chargeurs (simples), 800 «exporteurs» (simples) et 500 évaluations actuarielles (25% simple, 50% moyenne, 25% complexe).

La Société désire aussi rappeler au soumissionnaire qu'il pourra retrouver en annexe C7 le descriptif des différents systèmes de l'actuariat (ACT).

Question 92 :

Quel est l’expertise fonctionnelle et l’expérience en formation des agents multiplicateurs de la SAAQ?

Réponse 92 :

Les agents multiplicateurs font partie de la VPASRR et couvrent uniquement les directions opérationnelles, soit les Directions régionales et la Direction générale des services centralisés (voir tableau p. 135). Ils possèdent des connaissances et de l’expérience en diffusion de formation à la tâche. À titre de formateurs, ils ont été formés en diffusion et animation d’activités de formation.

Ces agents multiplicateurs connaissent bien les procédures de travail actuelles concernant la clientèle qu’ils représentent. En ce qui concerne les processus cibles (voir Modèle des processus d’entreprise de la Société, p.63), le tableau ci-dessous illustre les processus opérationnels où ces agents détiennent actuellement de l’expertise évaluée à 80% au niveau des contenues. Précisons que le manque à combler de 20% concerne principalement les nouveautés apportées par le PGI (ex. : interfaces), et ce, en plus des améliorations inscrites dans les pistes de transformations (ex. : mise en place du compte client).

Ajoutons finalement que ces multiplicateurs ne sont pas habilités à diffuser les contenus pour ce qui est des secteurs suivant : Indemnisation des accidentés, Contrôle routier, Soutien à l’organisation et Services applicatifs. En ce sens, une analyse des activités de diffusion de formation serait à prévoir pour ces secteurs.

Secteurs des agents multiplicateurs VPASRR		Processus opérationnels	Maîtrise du processus et des procédures
Directions régionales (DR)		GRU1 - Accueillir et renseigner le client GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents GRU3 - MAJ l’identité et préférences du client GRU7 - Percevoir, rembourser ou payer les services rendus GRU9 - Gérer les rendez-vous	80%
		CSP2 - Administrer les examens de conduite CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	80%
		CSV2 - Traiter les adhésions à l’IRP CSV3 - Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	80%
		AMD2 - Gérer les permis de chauffeurs de taxi	80%
		SPS1.6 - Gérer les caisses des points de service	80%
		SPS4.2 - Gérer la formation et le développement des compétences	80%
Direction générale des services centralisés	Direction des opérations centralisées (DOC)	GRU1 - Accueillir et renseigner le client GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents GRU3 - MAJ l’identité et préférences du client GRU4 - Traiter les plaintes GRU6 - Répondre aux demandes d’accès à l’information GRU7 - Percevoir, rembourser ou payer les services rendus GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société	80%
		CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	80%
		CSV2 - Traiter les adhésions à l’IRP CSV3 - Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler CSV7 - Émettre une plaque NIV CSV8 - Traiter les autorisations particulières	80%

		GRP1- Développer une relation partenaire GRP2- Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents GRP3- Saisir et gérer les termes de l'obligation GRP4- Confirmer les obligations financières	0%
		AMD2 - Gérer les permis de chauffeurs de taxi	80%
		SPS1.5- Gérer les communications écrites SPS1.6 - Gérer les caisses des points de service	80%
		SOR5.1- Percevoir et recouvrer les sommes dues SOR 5.2- Payer les sommes dues	80%
	Direction des relations avec la clientèle (DRC)	GRU1 - Accueillir et renseigner le client GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents GRU3 - MAJ l'identité et préférences du client GRU4 - Traiter les plaintes GRU7 - Percevoir, rembourser ou payer les services rendus GRU9 - Gérer les rendez-vous	80%
		CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	80%
		CSV3 - Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	80%
		SPS4.2 - Gérer la formation et le développement des compétences	80%
	Direction du suivi des usagers du réseau routier (DSURR)	GRU 2-3-4-5-9 GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents GRU3 - MAJ l'identité et préférences du client GRU4 - Traiter les plaintes GRU5- Gérer les contestations devant les tribunaux GRU9 - Gérer les rendez-vous	80%
		CSP1- Évaluer la capacité de conduire vs état de santé CSP4- Suivre le comportement des conducteurs	80%
		CSV4- Contrôler la couverture d'assurance du véhicule CSV 5- Gérer la saisie des véhicules	80%
		AMD1- Gérer les vignettes pour personnes handicapées	80%
		GRP1- Développer une relation partenaire GRP2- Identifier le partenaire et aiguiller les demandes et documents GRP3- Saisir et gérer les termes de l'obligation GRP4- Confirmer les obligations financières	0%
		SPS1.5 Gérer les communications écrites	80%

Question 93 :

Est-ce que le réseau d’agents multiplicateurs est le seul réseau qui peut être utilisé pour diffusion d’informations et de formation à travers les régions?

Réponse 93 :

Oui, il s’agit du réseau d’agents multiplicateurs de la VPASRR. Il exclut les liens avec les partenaires d’affaires de la Société. Toutefois, l’objectif étant d’avoir une stratégie de diffusion efficiente menant à l’adhésion des employés, toutes bonnes pratiques (par des experts ou autres) pourraient être intégrées à nos processus de diffusion.

Question 94 :

Par rapport à la réponse à la question #73, quel est le volume de documents inclus dans la banque de connaissances? Est-ce possible d’estimer le pourcentage qui sera impacté par la transformation?

Réponse 94 :

Le pourcentage de contenus impactés par le Programme de transformation organisationnelle est estimé à 80%. Précisons qu’il est difficile d’estimer ce pourcentage, puisqu’il apparait notamment que l’analyse d’impacts n’a pas été effectuée et que l’organisation du travail sera également appelée à être modifiée. Ces fiches ont été faites en 2013 dans le cadre des travaux de la balise en Formation.

Les pages suivantes dressent une synthèse des objets d’apprentissages pour chacune des directions opérationnelles et des directions de pilotages de la VPASRR. Ces objets d’apprentissage représentent les principaux contenus intégrés à la banque de connaissances.

Direction des opérations centralisées

	Clientèle cible	Nombre	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Division de la liaison avec les corps policiers (DLCP)	• Multiplicateurs corps policiers • Multiplicateurs ENPQ • Tout intervenant en formation en techniques policières	≤ 300 (rediffusent à environ 12000 personnes)	Sujets couverts : CSR et ses Règlements. Exemples de sujets proposés • La Vidéo sur le fonctionnement de l’appareil anti-démarrreur et le guide qui l’accompagnait (2011) • La présentation sur le nouveau rapport d’accident et le Guide de rédaction (2009-2010) • Les présentations sur le PL 71 ainsi que le Guide d’application (2012) • Une présentation sur les VL – Identification des intervenants sur les rapports d’accident et constat d’infraction et le Guide (2011)	• Enjeu de disponibilité • Enjeu de distance • Capacité informatique très variable d’un corps policier à un autre • Contrainte de disponibilité des intervenants formation SAAQ • Effort régulier : 40% charge/personne ○ pics occasionnels
Service aux entreprises – commerçants et recycleurs	• Multiplicateur corps policiers (pas nécessairement les mêmes que la clientèle de la DLCP)	± 100 (en progression) (rediffusent à environ 12000 personnes)	• Contenu normatif en lien avec le travail des commerçants et recycleurs • Les articles du Code de la sécurité routière reliés aux commerçants recycleurs. • Expliquer les conditions se rattachant à une licence de commerçant. Comment ceux-ci doivent utiliser les formulaires (ATAC, transit 4 et 10 jours), comment les commerçants doivent les compléter. • Identification des personnes ressources s'ils ont besoin d'information etc. • Soutien technique et renforcement au besoin	• Enjeu de disponibilité • Enjeu de distance • 20% de charge personne avec pics

	Catégories d’emploi	Nombre	Nature des activités et des tâches	Formations disponibles
Service aux entreprises	• Préposés aux établissements (SAE)	3	• Voir <u>Programme de formation de base du Service aux entreprises (SAE) (2009)</u>	• Formation de base PPI Adaptée - Voir <u>Programme de formation de base du Service aux entreprises (SAE) (2009)</u> • Entrainement à la tâche
	• Préposés en permis et immatriculation (incluant IRP)	13		
	• Techniciens	7		
	• Agents de bureau (commerçants recycleurs)	6		
Service aux particuliers	• Préposés en permis et immatriculation	11	• Voir <u>Programme de formation de base du Service aux particuliers (SAP) (2009)</u>	• Formation de base PPI Adaptée - Voir <u>Programme de formation de base du Service aux particuliers (SAP) (2009)</u> • Entrainement à la tâche

Direction Régionales – Évaluateurs de conduite

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Centres de service	Évaluateurs de conduite – Classes 1-2-3	11 (points de services) 2 UM	Donner le service pour l’obtention des permis classes 1, 2, 3	Programme de formation de base (13 jrs) - Module : principales composantes d’un véhicule lourd - Module : Vérification avant départ - Module : Examen sur route <u>Capsule 8 : Évaluateurs de conduite : Comment annoncer un échec?</u> Formation classe 1 par une personne ressource avant de recevoir la formation d’évaluateur 2 ans plus tard.	Disponibilité. Personnel non disponible. Formation donnée seulement si le nombre de participants est atteint. - Possibilité de dégager un évaluateur pour la formation continue – travail sur rendez-vous, mais doit considérer la déclaration de services. Roulement de personnel. Plusieurs départs, dont des départs à la retraite. Distance. Très grande distance à parcourir pour la formation et pour le suivi. Demande beaucoup d’organisation et de planification. Coûts. Déplacements coûteux. Manque d’effectif en centre puisque les évaluateurs sont aussi préposés permis et immat. Transfert des apprentissages. Le manque de clients inscrits à l’examen classe 1,2,3 dans les petits centres oblige les évaluateurs à attendre après leur formation pour le suivi post formation et le parrainage. Recrutement. Difficulté de recruter des camionneurs et de les former comme évaluateur comme auparavant. - Difficile et long de former un évaluateur à partir d’un évaluateur classe 5 – code de la sécurité routière interdit d’être évaluateur avant 2 ans.
	- Évaluateurs de conduite – Classes 1-2-3 - Mandataires CFTC et CFTR	1 (St-Jérôme) 1 (Québec)	Donner le service pour l’obtention des permis classes 1, 2, 3	Programme de formation de base - Les mandataires CFTC et CFTR participent à la formation classe 1,2,3 une (1) journée seulement pour les freins à air. - Module : Vérification avant départ - Formation pour les acquis : aller chercher la compétence pour obtenir un DEP, pour de meilleures connaissances afin de donner un meilleur verdict.	- Les employés peuvent se déplacer - La disponibilité des formateurs en centre de service est limitée

	Évaluateurs de conduite – Classe 5	11 (points de services) 12 (UM)	Donner le service pour l’obtention de la classe 5 ainsi que la réévaluation de compétence.	Programme de formation de base (14 jrs) - Module : Notions préalables - Module : Administration de l’examen sur route Formation complémentaire - En évaluation des conducteurs : évitons les erreurs de conduite (formation en ligne) - A venir : étude de cas en préparation - Module : La réévaluation de compétences (1jr)	Distance. Très grande qui demande de l’organisation physique Disponibilité. Organisation du personnel en centre de services car les candidats sont souvent des employés PPI.
	Évaluateurs de conduite – Classe 6 MOST	11 (CS)	Donner le service pour l’obtention de la classe 6 moto most (circuit fermé)	Programme de formation de base (2 jrs) - Module : Examen en circuit fermé Formation complémentaire <u>Redresser une moto (2009)</u>	- La durée de la formation est convenable à condition que la température nous permette d’aller sur le terrain faire les exercices. Il serait important de prévoir des exercices théoriques supplémentaires en cas d’impossibilité d’aller à l’extérieur et/ou prévoir un délai pour aller sur le terrain. De plus, les exercices théoriques non utilisés pourraient servir lors des rafraîchissements. - Il y a des demandes pour changer l’ordre des exercices (voir sondage moto 2012).
	Évaluateurs de conduite – Classe 6 Route	6 (CS)	Donner le service pour l’obtention de la classe moto route (examen sur route)	Programme de formation de base (5 jrs) - Module : Administration de l’examen sur route Formation complémentaire <u>Redresser une moto (2009)</u> - Administration de l'examen pratique en circuit fermé classe 6 A-B-C (en ligne)	- L’évaluation moto-route se fait de façon ponctuelle. La formation devrait prévoir du temps pour comprendre et assimiler les OG (observations générales) et CC (conditions complémentaires). Le temps alloué pour la transmission du verdict est prévu pour un évaluateur qui évalue d’autres classes. - L’évaluateur moto devrait au préalable avoir été formé en classe 5.

Directions régionales – Préposés permis immatriculation en points de Services

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Centres de service 43 points de services	- Préposés permis et immat (PPI) - Tâches général - Tâches spécialisées Permis plus - Tâches spécialisées IRP - Tâches spécialisées Permis spéciaux - Tâches spécialisées Service aux nouveaux résidents (SNR) - Aide technique (demande d’indemnisation)	± 600 Incluant les chefs d’équipe et techniciens	Informationnel et transactionnel - Tâches simples à complexes - Donner les services relativement au permis et à l’immatriculation - Beaucoup de transactions différentes – fréquentes, occasionnelles et rares - Fournir des informations au besoin, principalement en lien avec le permis et l’immatriculation – portée mal définie : Connaissances sur l’ensemble du domaine ARR. Sujets variés et complexes, fréquents à rares : permis de conduire et sanctions, provenance des véhicules, perception de taxes - Chaque transaction a une durée normale de réalisation prédéfinie – Tout est minuté – volume de personne peut amener de la pression (répondre en 30 minutes ou moins) - Particularités selon les régions – besoins de la clientèle peuvent différer selon les régions. Exemples : secteur agricole, régions limitrophes avec autres provinces ou pays, clientèles spécifiques (nouveaux résidents, militaires, autochtones, territoires non-reliés au réseau routier, etc.)	Formation de base - Voir <u>Formation de base (programmes - stages – immersion) Préposés en permis de conduire et immatriculation (Directions régionales)</u> - Bloc base pour tâches générales - Modules pour tâches spécialisées Perfectionnement - optionnel <u>Documents de formation continue – Permis de conduire et immatriculation (Directions régionales)</u> - DREQ : Formation de base en service à la clientèle intégrée à la formation de base. - DROQ : les capsules vidéo "26 choses à éviter pour offrir un service de qualité" et une partie de la formation en ligne "Transaction GFPCE-Consultation du dossier étalé" sont intégrés à la formation de base. - Exercices sur la validation des services reçus (conçus par la DROQ et utilisés par la DREQ) Note : Les directions régionales ne connaissent pas toujours tous les blocs complémentaires existants. Formation pour étudiants - La DREQ a conçu un programme d’accueil et de formation pour les étudiants. - La DRMMG fait suivre la 1ère partie de la formation de base aux étudiants. - La DROQ diffuse une formation adaptée aux étudiants. Le Service de la formation collabore en produisant des Guides du participant qui correspondent aux besoins en ce sens.	Voir le rapport <i>Analyse des besoins et modalités de formation</i>, VPARR, 2011. - Complexité croissante du domaine ARR - Difficulté de délimiter clairement la portée des notions en lien avec le renseignement - Distance et dispersion géographique des ressources - Entraîne des coûts élevés de formation de base pour certaines Directions régionales (limites de salles et éloignement). Nécessité de s’éloigner du domicile pour trois semaines pourrait expliquer les difficultés de recrutement en région éloignée (idem pour mandataires) - Exemple : employé Jonquière et formation à Rimouski. - Disponibilité - Une période de 1 heure tous les mercredis matin peut être utilisée pour du transfert d’information. Cette période est également utilisée pour la formation organisationnelle (Éthique, protection des renseignements personnels, développement durable, etc.) et l’administration du centre de services

	• Chefs d’équipes • Techniciens en centre de services (6)	environ 45	• Mêmes que PPI plus • Soutien aux PPI • Coaching • Formation continue	• Il n’y a pas de formation à la tâche formelle. Souvent, le chef d’équipe et/ou le gestionnaire forme la relève par jumelage. • Des formations sont offertes aux chefs d’équipe à la discrétion de la direction régionale • DREQ ○ Coacher à la tâche ○ Feedback ○ Traitement des plaintes ○ Rédaction de compte rendu (Les 2 dernières sont conçues régionalement) • DROQ : Lors des réunions annuelles des chefs d’équipe, des ateliers sont préparés et diffusés sur différents sujets qui concernent la tâche de chef d’équipe.	(horaire de travail, climat de travail, organisation des services à la clientèle). La période de 1 heure tous les mercredi matin n’est pas nécessairement dédiée au développement des compétences. ○ Difficulté de sortir les préposés des opérations pour la formation continue – notamment en raison de la contrainte budgétaire (effectifs) et de la pénurie de main d’œuvre. ○ Rafrâichissement pour les occasionnels suite à une période de chômage hivernal : la période de rappel au printemps est une période de fort achalandage → situation non propice pour suivre des formations. • Les contraintes d’embauche (disponibilité des LDA et délai d’enquête) rendent l’organisation des sessions de formation laborieuse.
--	---	------------	--	---	--

	Techniciens régionaux	3 DREQ 4 DRMMG 3 DRCQ 3 DROQ	- Soutien aux chefs d'équipe et aux responsables des opérations des mandataires - Coaching. Plus particulièrement auprès des mandataires - Diffusion de formation de base pour certains. La majorité diffuse de la formation ponctuellement (nouvelle loi, nouveau système, etc.) - Veille à l'application du contrat de services chez les mandataires - Effectue le contrôle de qualité des transactions et de la qualité administrative	- Il n'y a pas de formation à la tâche formelle pour les techniciens régionaux. Souvent, le technicien régional précédant forme sa relève par jumelage. - La DROQ a élaboré un document d'accueil des techniciens régionaux. Ce document donne une description des principales activités ainsi que les ressources et les outils disponibles. - À la discrétion de la direction régionale, les techniciens régionaux qui agissent comme diffuseur de la formation de base suivent la formation des formateurs donnée par une firme externes (Payé par la Service de formation).	
Mandataires 104 points de service	- Préposés permis et immat (PPI) - Tâches général - Deux mandataires administrent les examens théoriques et un des deux administre aussi les examens pratiques. - Certains mandataires en région éloignées émettent des permis de taxi.	± 500	Même base que PPI comptoir en centre de services mais moins de transactions – principalement de l'immatriculation	Formation de base - Même formation de base que PPI centre de services – Calendrier de formation adapté pour contenu spécifique Perfectionnement - optionnel Dans le contrat de service qui lie les mandataires à la Société, l'article 7.2.6 stipule que « Le mandataire doit mettre en place, à ses frais, un processus garantissant la mise à jour des connaissances et la formation continue ... » - Formation continue limitée – lectures individuelle et quelques activités de validation de compréhension - Certains mandataires font des réunions hebdomadaires pour la formation continue. - DREQ : à l'occasion, les techniciennes régionales diffusent de la formation continue à distance. - Certaines directions régionales s'assurent de la diffusion de la formation continue chez les mandataires privés	Contraintes pour la formation - Complexité croissante du domaine ARR - Disponibilité : - Difficulté de la sortie des opérations pour formation continue (plus pour les petits) - Les mandataires peuvent être réticents à retirer des employés des opérations pour de la formation pour des raisons financières liées au profit. - Chez les petits mandataires, la formation continue s'effectue majoritairement pendant les heures d'ouverture, entre deux clients.

Direction du suivi des usagers du réseau routier

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Service de l'évaluation médicale et du suivi du comportement (SEMSC)	• Agents de bureau	3	• Voir la <u>Nouvelle structure administrative de la DSURR</u> • <u>20130204 Organigramme DSURR.pdf</u> À propos du SSAO Assurer l’amélioration continue pour l’ensemble du personnel de la direction : diffusion de la formation, amélioration de la qualité, etc.	Formations générales • Médical • Comportement • VSH et exemptions • PECVL • Saisie de véhicule • Assurances Descriptifs en cours de production (standard du service de la formation) Voir <u>captures d’écrans des dossiers de formation</u> Formation continue • Projets • Activités <i>ad-hoc</i> • Ensemble de formations, matériel pédagogique, aides à la tâche et documentation de référence gérés par la DSURR • Voir <u>captures d’écrans des dossiers de formation</u>	• Disponibilité des employés très limitée pour la formation continue : au cas par cas, en fonction de besoins spécifiques. • Pas d’enjeu de distance • Environnement de formation pas à jour ou inexistant • Méconnaissance des ressources pédagogiques existantes et disponibles
	• Techniciens	85			
	• Analyste	1			
Service à la clientèle, aux partenaires et aux opérations (SCPO)	• Agents de bureau	11			
	• Préposés aux renseignements	5			
	• Techniciens	7			
Service du suivi du privilège de circuler (SSPC)	• Techniciens	19			
Service du suivi et de l'amélioration des opérations (SSAO)	• Techniciens	4			
	• Analystes	14			
Service de la révision	• Attachés d’administration – Réviseur	10			

Direction du soutien aux opérations

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Service du soutien technique et de la numérisation	Techniciens en soutien aux employés de première ligne de la VPARR en ce qui concerne le permis de conduire et l’immatriculation des véhicules : • Clientèles internes (dont centres de services et Direction des relations avec la clientèle) • Mandataires en permis et immatriculation • Concessionnaires SAAQClic et commerçants licenciés	31	• Informationnel et transactionnel • Beaucoup de normatif • Redressement de dossier • Soutien à la prestation de services • Relation avec des intervenants externes (autres administrations et organismes – international) pour traiter les situations hors normes • Tâches simples à très complexes (particularités, exceptions) • Sous pression - court délai de réponse (80% des appels en 3 mns ou moins)	• Pour les nouveaux techniciens ○ Formation de base PPI + stage adapté préalable à la formation Formation de base soutien technique Voir <u>Programme de formation de base</u> • Équipe SAAQClic • Spécialisation mandataires • Spécialisation clientèles internes • Perfectionnement IRP et permis spécial de circulation Formation continue • Même chose que PPI • Pas de pratique formelle • Entraînement à la tâche ○ Basé sur l’expérience du coach ○ SAAQClic : projet de structuration en cours (grandes lignes)	• Disponibilité des formateurs internes • Manque d’aide à la tâche → pression sur la formation • Manque d’employés ○ Pression pour intégrer rapidement de nouveaux employés dans la division Mandataire • Projets et changements mineurs : Nécessité d’être formés avant tout le monde • Disponibilité : ○ Possibilité de sortie de ligne pour renforcement – contrainte de moment ○ Une période de 1 heure par semaine est utilisée pour du transfert d’information (formation informelle, non structurée) ○ Possibilité de flexibilité
Service du soutien technique et de la numérisation	• Techniciens spécialistes de contenu	3	• Même que technicien • Soutien aux techniciens • Autres demandes de soutien ad hoc	•	• Distance : pas de contrainte
Service de l’assurance qualité, de la sécurité et du soutien informationnel			Soutenir les points de service et la vice-présidence		

• Division soutien informationnel	• Analystes en information de gestion	7	• Indicateurs de gestion stratégiques et opérationnels pour l'ensemble des points de service et de la vice-présidence	• Formation technique (outils) – externes ○ Excel – formation adaptée • Formation de base en intelligence d'affaires (formation externe conjointement avec la VPTI)	• Disponibilité : pas de contrainte • Distance : pas de contrainte • Renouvellement de l'équipe > 75% depuis 1 an • Enjeu de budget • Enjeu de mémoire organisationnelle
	• Développeurs de DEMU (analystes) • Intégrateurs de contenu VPARR sur intranet (2) • Technicien (1)	5	• Développent des DEMUs mission et soutien aux opérations	• Formation technique (outils) – externes	• Équipe stable – peu de besoins • À venir - Harmoniser avec les compétences VPTI – Application des cadres de référence et cadres normatifs
• Division assurance qualité et ententes	• Techniciens (6) • Analystes (1)	7	• Contrôle de qualité et intégrité des Données • Contrôle qualité des points de services	• Préalable : avoir été PPI et bonne connaissance des procédures et des systèmes • Formation technique sur outils bureautique • Communication, capacités rédactionnelle (externe) • Courriers opérationnels et formations projets	• Besoins : connaître les changements aux procédures • Formation répondent aux besoins • Tous les besoins de formation sont couverts

Gestion des ententes	- Analystes (2) - Technicien (1) - Agents de bureau (4)	7	- Négociation des ententes avec les partenaires externes et les mandataires - Audit de vérification - Audit des commerçants licenciés 1 analyste responsable des ententes et audit – programme de vérification 1 personne en charge de la gestion des ententes 1 coordonateur aux ententes SAAQclic concessionnaires 4 personnes font la vérification de pièces SAAQclic Concessionnaires	- Formation technique sur outils bureautique - Formation de base - Formations spécifiques reliées à SAAQclic - Pour gestion des ententes – notions de droit (légal - profil parajuridique?) - Compétences en lien avec l’audit	- Tous les besoins de formation comblés à l’heure actuelle - Formation OK - Enjeu en lien avec le poste d’analyste responsable des ententes et audit.
Division Logistique et sécurité					
Logistique	1 analyste – représentant utilisateur (technologie) pour les points de service 2 techniciens en administration	3	- Analyse de besoins, réquisitions et suivi d’installation - Fournir aux points de service l’ensemble des fournitures et support technologique spécifique VPARR - Gestion des formulaires (physiques et dynamique) – VPARR et points de service	- Formation technique sur outils bureautique - Connaissance du travail et des équipements utilisés en points de service - Compétences en analyse de besoin	Aides à la tâche disponibles, utiles et �� jour
Sécurité	1 Analyste 5 techniciens	6	Gestion des accès mandataires, partenaires et contrôle routier (8000 usagers total)	Formation ASA (externe)	- Aides à la tâche disponibles, utiles et �� jour - Tous les techniciens ont été renouvelés dans les dernières années

SAAQclic concessionnaire

	Catégories d’emploi, rôles	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Concessionnaires SAAQclic (±900)	Personnel désigné	2974 personnes impliquées La moitié aurait suivie la formation	- Effectuer l’immatriculation de certains véhicules via un service en ligne. - Pour les autres types de transactions, compléter manuellement les formulaires relatifs à l’immatriculation des véhicules - Tâches relativement simples mais peuvent être critiques (exemple : véhicule lourds, erreur de choix de catégorie d’usage, de masse et PNBV → impact légal, erreurs de montants → impact taxes) - Fréquence pouvant être élevée selon le marché ou la période de l’année - Service à la clientèle et soutien technique par DSO	Formation de base - Devraient prendre connaissance du didacticiel avant la visite de l’agent de mise en ligne. <u>Didacticiel en ligne</u> - Présentation des services SAAQclic par AML – sur place (0,5 jours) - Entraînement à la tâche par responsable des opérations chez le concessionnaire Formation d’appoint – Renforcement? - Possibilité de former à la demande - Très occasionnel – coûts pour le concessionnaire Formation projets - Sous forme d’information ou de modification de procédure Accès à un ensemble d’informations d’aide à la tâche et de documentation de référence en ligne <u>Services SAAQclic Concessionnaires</u> <u>Accès au Guide des procédures administratives et au Manuel du commerçant de véhicules routiers</u> <u>Aide-mémoires</u> <u>Références et guide d'utilisation de l'application SAAQclic</u> <u>Références sur les sanctions administratives</u>	- Contenu stable - Disponibilité – pas un enjeu - Distance – Pas un enjeu (Mise en ligne pas possible à distance) - Budget pour formation de base des directions régionales - Pas un enjeu - Volume croissant de concessionnaires - Pression sur la capacité des directions régionales

Directions régionales	Coordonnateur régional	4	- Faire la promotion de SAAQclic (en veilleuse actuellement) - S’occupe de l’accréditation des concessionnaires - Répondant régional	Base - Pas vraiment de formation – transfert par les pairs – présentation du Manuel du coordonateur Appoint (renforcement) - Non – information, courriels, actualités, courriels du coordonnateur SAAQ clic, etc. Projet - Rare – rien qui demande de la formation sur les services SAAQclic	Compréhension de quelques aspects contractuels différents selon les régions ex. : se donner des marges de manœuvre dans les clauses contractuelles
	Agents de mise en ligne	14	- Accompagnement à la mise en ligne - Description du matériel - Information sensibilisation sur la sécurité, confidentialité, éthique, rôles et responsabilités	Base - Formation à la tâche par coordo ou autre AML – en partie structuré (1jr) - Présentation et explication du manuel de l’AML : Rôle et responsabilités de l’AML Guide de procédures, outils, aides-mémoire, formulaires, documents à remettre au concessionnaire - Processus de mise en ligne pour l’AML - Tâche spécifiques de l’AML Appoint (renforcement) - Non – information, courriels, actualités, courriels du coordonnateur SAAQ clic, etc.	Compréhension de quelques aspects contractuels différents selon les régions
	Agents d’audit	31	Audit de transactions – vérification de conformité – sur place	Base - Formation à la tâche par coordo ou autre agent d’audit – en partie structuré (1jr) - Manuel de l’agent d’audit Appoint (renforcement) Non – information, courriels, actualités, courriels du coordonnateur SAAQ clic, etc.	Compréhension de quelques aspects contractuels différents selon les régions
	Agents de vérification d’identité	20	Confirmation de l’identité des employés des mandataires (mandataires PPI et concessionnaires SAAQclic)	- Documentation de référence - Encadrement par gestionnaire	

Direction des relations avec la clientèle

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Ligne général	- Préposés aux renseignements généraux - Qc seulement : Spécialisation pour Adaptation de véhicules - Vérification des limitations de véhicules	± 250 3 CRC	Service à la clientèle Principalement du renseignement et quelques transactions. - Beaucoup de demandes d’information sur l’ensemble du domaine ARR (sujets fréquents à rares) - Pression pour maintenir les niveaux de service attendus (qualité et temps) - Clientèle de plus en plus informée et exigeante	Formation de base 74 jours alternance travail / stages/prise d’appels autonome étalés sur 6 mois (Voir <u>Durée des formations.docx</u>) - Outils informatiques et changement d’adresse (7 jrs) - Permis (40 jrs) - Immatriculation (32 jrs) - Service à la clientèle et protocole de confidentialité inclus dans activités de formation de base - Médical et sanctions (24 jrs) - Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL) (7,5 jrs). Heures de conduite et de repos inclus - Services aux nouveaux résidents (SNR) (5 jrs) - Clientèles difficiles (1 jr) Formation d’appoint - Voir <u>Documents de formation continue - Relations avec la clientèle</u>	Formation de base - Temps de préparation des formateurs - Impossibilité de manquer une journée de formation en raison de la séquence des apprentissages. - Distance - Est-ce que la répartition en 3 centres est un enjeu ? Non – chaque CRC a son équipe de formation - Relève de formateurs spécialisés (Médical et sanction) - Retours de long terme qui s’ajoutent aux tâches régulières. Formation d’appoint - Capacité de conception et production et matériel pédagogique - Disponibilité des formateurs - Disponibilité des ressources au moment opportun (matérielles et humaines) - Contraintes pour les sorties de ligne
Ligne PECVL	Préposés aux renseignements spécialisés				
Ligne SNR	Préposés aux renseignements spécialisés				
Ligne Permis +	Préposés aux renseignements spécialisés				
Ligne spécialisée	Préposés formés de manière ad-hoc sur des sujets précis et ponctuels (exemple 3 roues)				
Ligne Médical et Sanction	Préposés aux renseignements spécialisés				
Comptoir d’accueil	Préposés au comptoir d’accueil				
Toutes les lignes	Chefs d’équipe	20	Informationnel		

	- Coachs - Spécialistes de contenu		- Soutien aux préposés - Lien avec les autres services - Analyses des dossiers complexes - Gestion de l’utilisation du temps des préposés		
--	---	--	--	--	--

Direction du soutien à l'encadrement des usagers du réseau routier

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Service des affaires et du soutien	- Analystes d’affaires spécialisés par domaine - Médical - Sanction	6	- Analyse des demandes de changement aux procédures - Organisation du travail - Production et mise à jour de toute la documentation opérationnelle et des outils d’appoint (lettres, dépliants, formulaires, etc.) - Beaucoup d’exceptions, résolution de problèmes, prise de décision.	Formation de base? - Non - Suivent la formation DSURR - Autoformations PPI disponibles dans l’intranet - Entraînement à la tâche non structuré – Selon le jugement du coach Formation continue - Quelques formations ad hoc sur compétences génériques	- Disponibilité - Moyen de moyenner - Personnes sont surchargées - Disponibilité des coachs - Distance : non - Budgets : préétablis - Réf. A. Colerette (Johanne Reny, Valérie Marquis)
	Analystes en soutien	2	- Réponse aux plaintes - Fiches rétros - Demandes médias - Courriels officiels - Personnes ressources pour les techniciens		
	Techniciens	4	- Aiguillage des demandes clients - Soutien aux partenaires internes et externes - Réalisation d’essai		

Direction de l'immatriculation, de la diffusion et de la perception

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Pilotage Immat Pilotage Diffusion et perception Pilotage IRP, Pilotes Web	- Analystes aux essais – rôle technique - Spécialisés par système	4	- Responsables des banques d’essais - Approbation des graduations - Contrôle de l’intégrité des banques d’essai	Entraînement à la tâche	- Pas de contrainte de disponibilité en formation de base - Contrainte de disponibilité pour suivre des formations dans le cadre de la formation continue - Pas de contrainte de budget pour l’entraînement à la tâche
	Pilotes – spécialisés par système	10	- Contribution sur les contenus de formation - Planifier et organiser les mises en production - Rédaction des procédures opérationnelles - Rédaction des courriers opérationnels (gros volume) - Paramétrage des systèmes - Soutien aux techniciens	Formation de base - Pas de formation spécifique - Formation de base PPI sur volet Immat (même qu’un PPI) - Formation de base PPI Permis spéciaux - Formation de base PPI IRP - Entraînement à la tâche	
	Techniciens pilotes – spécialisés par système	8	- Devis et réalisation des essais - Soutien de 2^e ligne (soutien au soutien technique)	Formation de base - Formation de base PPI sur volet Immat (même qu’un PPI) - Formation de base PPI Permis spéciaux - Formation de base PPI IRP - Entraînement à la tâche	

	Technicien en informatique	1	- Redressement des données (DMLO) - Extraction des données de production - Préparation des environnements de formation - Mise à jour des tables de pilotage	Entraînement à la tâche	
Solutions d'affaires	Analystes d'affaires	6	Spécialisés par domaines - Analyser, définir et rédiger des processus et procédures opérationnelles - Contribuer à la définition des normes - Traiter les demandes de plaintes - Traiter les demandes BSC - Traiter les demandes des partenaires	Entraînement à la tâche	
	Conseillers d'affaires	2	Rôle intégrateur	Entraînement à la tâche	
ENPQ ��cole nationale de police du Québec	Policiers	N	Contrôler les permis et immatriculation des conducteurs	- Conçue et diffusée par ENPQ (Jeu de rôle) - SFGC fourni environnement de formation à cas définis par concepteurs ENPQ.	1 mise à jour annuelle

CRPQ Centre renseignement policier du Québec	Agents	N	Accéder aux informations des usagers dans les systèmes permis et immat de la SAAQ Vue particulière des informations → actions à prendre vis-à-vis du véhicule ou du conducteur	- Conçue et diffusée par CRPQ - SFGC fourni environnement de formation → cas définis par concepteurs CRPQ.	1 mise à jour annuelle
---	--	---	---	--	--

Direction du permis de conduire et de la gestion de l'identité

	Catégories d'emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
- Service du permis de conduire - Service de la gestion de l'identité et des rendez-vous	- Analystes d'affaires - Par domaine	6	- Organisation du travail, architecture, mandats de développement, rédaction de procédures - Permis de conduire, photos, examen théorique - Échange de permis - Taxis - CTI – convergence téléphonie/informatique - Dossier personne - Prise de rendez-vous (tous les canaux)	- Au besoin : formation de base permis PPI adaptée (4 jrs) - Pas de formation structurée sur compétences métier - Entraînement à la tâche non structuré - Formation continue sur connaissances et habiletés transversales	- Contrainte de disponibilité → idéalement former les employés à l'embauche - Contraintes budgétaires pour les formations externes - Pas de contrainte de distance
	Conseiller d'affaires	2	- En cours de précision - Alignement stratégique		

	Pilotes système	8	- Soutien de 2^e ligne (après Soutien technique) - Production de la documentation utilisateur (courriers opérationnels et procédures) - Validation du contenu en lien avec le contenu des formations - Validation et approbation des modifications de systèmes – Approbation pour mise en production - Responsables de la livraison des modifications aux systèmes		
	Techniciens	9	- Essais (devis, réalisation) - Soutien de 2^e ligne		
	Analystes aux essais	2	- Très technique - Logistique (environnements d’essais)	Formation sur le tas	

**Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront
répondues lors de prochains addendas.**

Le présent **addenda numéro 10** est émis en date du 10 décembre 2015 et fait partie
intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent
inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 14 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 11 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 95 :

Nous croyons comprendre à la lecture de l'Addenda 5 que la SAAQ est disposée à accepter une lettre de crédit à la place du cautionnement de soumission. Est-ce que la SAAQ pourrait envisager aussi d'accepter une lettre de crédit à la place du cautionnement d'exécution?

En supposant que la SAAQ envisage d'accepter une lettre de crédit à la place du cautionnement d'exécution, la SAAQ peut-elle confirmer qu'elle devrait être au montant de 5 % du prix contractuel total et non de 10 % du prix contractuel total?

Réponse 95 :

Oui, la Société est prête à accepter une lettre de crédit à titre de garantie d'exécution. Le montant de cette lettre de crédit doit être d'un montant équivalent à 5% du montant du contrat.

Question 96 :

Est-ce que la SAAQ peut fournir le libellé des déclencheurs proposés pour le versement du cautionnement de soumission et du cautionnement d'exécution? Si la caution était structurée d'une manière différente (p. ex., lettre de crédit ou caution autofinancée), ces déclencheurs changeraient-ils?

Réponse 96 :

Pour le cautionnement de soumission, référez à la section 4.21 Défaut de l'alliance.
Pour le cautionnement d'exécution, référez à la section 6.5. Ces déclencheurs sont les mêmes peu importe la forme de la garantie.

Question 97 :

Nous désirons obtenir certaines précisions concernant la prestation autonome de services (PAS) afin de mieux cerner les besoins et les orientations de développement de ce volet.

- Devons-nous comprendre que les services électroniques actuellement offerts à la clientèle externe doivent être redéfinis (développés à nouveau) et offerts selon un nouveau modèle supportant toutes les plates-formes (PC, tablette ou mobile) et ce, sans que le reste du site web (www.saaq.gouv.qc.ca) de la SAAQ ne subisse aucune modification ou est-ce que la SAAQ souhaite que le design actuel des services soit totalement préservé et que l'intégration à la nouvelle solution soit transparente pour la clientèle externe?

Le cas échéant:



a) Est-ce que la SAAQ désire mettre en place un nouveau portail intégré de transactions sécurisées de type e-commerce dans lequel seront intégrées les transactions actuelles ainsi que les futures transactions?

b) Pour supporter la mobilité, est-ce que la SAAQ souhaite développer des applications dédiées par plate-forme (Apps pour Apple, Apps pour Android, ...), ou souhaite plutôt développer un portail supportant nativement toutes les plateformes?

Réponse 97 :

À la base, la Société souhaite que les services soient redéfinis et offerts selon un nouveau modèle supportant toutes les plate-formes (PC, tablette, mobile).

De plus, la Société vise à offrir à sa clientèle un portail (nouveau ou actuel) qui présente à la fois les transactions actuelles et futures et ce de manière intégrée. En plus de l'aspect d'intégration, ce portail doit présenter un haut niveau de convivialité et d'ergonomie pour l'utilisateur.

a) Voir les deux premiers paragraphes de la réponse 97.

b) Pour supporter la mobilité, est-ce que la SAAQ souhaite développer des applications dédiées par plate-forme (Apps pour Apple, Apps pour Android, ...), ou souhaite plutôt développer un portail supportant nativement toutes les plates-formes?

En réponse à la question liée aux types d'application destinés à plateforme mobile, la Société désire apporter certaines précisions relatives à sa vision en rapport avec l'introduction de la mobilité comme soutien à la prestation de services.

Bien que la Société n'ait pas identifié précisément les services qu'elle entend rendre à partir de la plateforme mobile, la Société désire résolument se tourner vers ce mode de livraison de services pour desservir sa clientèle et partenaires. Ainsi, la Société mise sur les travaux du présent chantier pour l'aider à identifier les opportunités qui l'amèneront à moderniser son offre de services. En ce sens, la Société est disposée à considérer toutes les facettes de la mobilité qui pourraient l'amener, de façon sécuritaire, à rendre des services d'affaires sur des bases novatrices. La Société s'attend donc que le soumissionnaire joue un rôle de premier plan dans la quête d'opportunités et dans leur mise en œuvre. Le soumissionnaire doit comprendre que les réflexions relatives à la mobilité pourraient l'amener à considérer des solutions externes d'authentification comme celle offerte par le gouvernement du Québec (ClicSecur).

De plus, la Société désire informer le soumissionnaire qu'un projet est actuellement en cours dont l'objectif est de moderniser son site Web informationnel d'où il est possible pour le citoyen et partenaire de retrouver des informations relatives à la mission de la Société. Précisons que le nouveau site Web a été conçu de manière à supporter l'utilisation de dispositifs mobiles (tablette, téléphone, ..) en appliquant les concepts de design «Responsive Web ou Web adaptatif».

Question 98 :

SPS 4.2 - Grille ligne 99

Permettre de gérer la diffusion de cours, modules, leçon, etc., de façon à définir, notamment :

- Une date différée de diffusion;
- [...].

Au niveau de la formation, vous faites référence à l'appellation "diffusion différée", pourriez-vous nous expliquer?

Réponse 98 :

Nous souhaitons lorsqu'une formation (cours, modules, leçons) est conçue, pouvoir déterminer une date de diffusion ultérieure (différée) au besoin, date à laquelle automatiquement, cette formation avec son matériel deviendra disponible pour diffusion

(en salle, en classe virtuelle, en ligne en mode asynchrone). Cette date de diffusion devra pouvoir être modifiée si nécessaire.

Question 99 :

SPS 4.2 – Grille ligne 101

Être en mesure de proposer et assigner des parcours de formation génériques ou personnalisés pour répondre aux besoins de formations :

- Basées sur les profils de compétences, les profils de postes, les processus, les sujets;
- En fonction de l'historique des formations suivies par l'employé ou groupes d'employés;
- Définis dans les stratégies de formation;
- Récurents : formations de base pour nouveaux employés ou formation pour des changements mineurs apportés à l'environnement de travail, nouvelles tâches.

Vous demandez de conserver l'historique des formations des employés? pour quelle période de temps et pour quelles fins? Cet historique doit-il être convertit depuis un système patrimoine?

Réponse 99 :

Nous voulons conserver un historique des formations suivies par l'employé tout au long de sa carrière au sein de la Société afin de pouvoir s'y référer pour prendre des décisions de gestion quant aux besoins de formation, de perfectionnement et/ou de rafraîchissement des connaissances de l'employé.

Des données sur des formations suivies par les employés et générées par l'application actuelle de formation en ligne appelée «MFO - Multimédia formation» devront être converties afin de conserver les statistiques à cet égard.

L'application MFO fait partie des «Application et progiciels actuels pris en charge par la solution»*

* Référence : P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés, p. 29
Figure 5 Portrait des applications informatiques de la Société – Situation actuelle et couverture potentielle de la nouvelle solution

Question 100 :

Section 2.13.1 Organisation du programme et mécanismes de gouvernance (20 %) du cahier de réponse :

Pourriez-vous préciser à quelle partie cette section s'applique la limite de 10 pages? La sous-section « *Information demandée mais non considérée dans la notation* » est-elle incluse dans cette limite?

Réponse 100 :

La limite de dix (10) pages s'applique à l'ensemble de la section 2.13.1

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 11** est émis en date du 14 décembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 16 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 12 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 101 :

À la section 2.11.3 du document de l'appel d'offres, il est mentionné que la durée d'un lot de travail est de plus ou moins six (6) mois ou représente une étape de la méthodologie si cette étape est inférieure à six (6) mois.

De par sa nature spécifique, la Société a-t-elle des attentes particulières en regard de la durée de la livraison 0 qui contient 4 lots prescrits en ce qui a trait à la durée?

Réponse 101 :

La livraison 0 étant particulière, cette règle ne s'applique pas.

Question 102 :

Dans le cadre du processus d'évaluation mis en place par la Société pour qualifier les offres des fournisseurs, le cahier de réponses mentionne que des entrevues seront réalisées avec les candidats présentés à titre de Team leads des différentes catégories de services professionnels (SP2 à SP7). Le cahier de réponses stipule que le résultat de ces entrevues sert à apprécier l'expérience du team lead dans son domaine d'expertise et que les sujets abordés seront en lien avec les grilles produites et son curriculum vitae.

Questions :

- a) La Société est-elle en mesure de préciser sur quelle base seront appréciés et notés les résultats des entrevues?
- b) Quel est le poids relatif de l'entrevue versus la note de qualité qui sera accordée suite à la lecture des grilles et du CV?
- c) Est-ce que l'entrevue peut avoir un impact sur l'évaluation d'une autre section, notamment l'approche?
- d) Les candidats rencontrés en entrevue seront-ils appelés à expliquer les réponses de l'Alliance pour les autres critères d'évaluation des services professionnels (approche, expériences de firme, bassin d'expertise)?
- e) Est-ce que l'entrevue vise à mesurer les aptitudes du Team lead en gestion de projet ? Si oui, quelle est la méthode d'évaluation prévue ?
- f) Est-ce que les entrevues comporteront un volet visant à mesure les aptitudes techniques du Team lead ? Si oui, quelle est la méthode d'évaluation prévue?

Réponse 102 :

La Société désire répondre globalement à l'ensemble des questions soumises au niveau des entrevues.

Les entrevues n'ont pas de notes en soi mais sont considérées comme des informations additionnelles associées aux grilles et aux CVs soumis pour apprécier la candidature d'un conseiller. Tous les sujets en lien avec leur candidature peuvent être adressés tant l'expertise technique que celle en gestion. Les réponses fournies par les candidats n'auront aucun impact sur les sections en lien avec l'approche, l'expérience de l'alliance et le bassin d'expertise.

Question 103 :

À la page 148 de l'appel d'offres, sous la rubrique Assistance à la Direction, le texte se lit ainsi : « Une ressource interne de la Société sera associée à chaque Coach ».

Pouvez-vous confirmer que les trois ressources internes de la Société qui seront associées aux coaches de l'Alliance sont le directeur de Programme, le Directeur de chantier Affaires et TI et le Directeur de chantier TI, et qu'il ne s'agit pas de ressources internes additionnelles qui joueraient un

Réponse 103 :

Oui, les 3 ressources internes qui seront associés aux 'coach' sont : Directeur du programme, Directeur Chantier Affaires et TI, Directeur Chantier TI. Et tel que spécifié à la page 148, le 'coach' du directeur du programme travaillera également en lien étroit avec le conseiller stratégique PGI en gouvernance TI de la Société.

Question 104 :

SPS 1.1 – Général

Pouvez-vous confirmer si la solution souhaitée pour la gestion des effectifs et de l'assignation ressources doit couvrir les aspects suivants :

- a) Saisie des temps / heures travaillées par activités? Manuelle ou pas un système d'horodateur ?
- b) Si la fonctionnalité de saisie des temps est nécessaire :
- c) Est-ce uniquement pour les employés ou également pour les ressources externes ?
- d) Est-ce qu'il y a un besoin d'intégration avec le système de paie ? et quel est le système patrimoine pour la paie.

Réponse 104 :

- a) Oui et automatique, aucun système d'horodateur n'est nécessaire.
- b) Oui la fonctionnalité de saisie des temps est nécessaire.
- c) La solution doit couvrir la saisie de temps des employés internes ainsi que des ressources externes.
- d) Oui, une intégration est nécessaire avec le système de paie. La paie est produite par le système gouvernemental SAGIP.

Question 105 :

SPS1.1-Gérer les effectifs et les assignations P271 du devis fonctionnel

[...] -Utiliser différents outils de mesure (statistique en temps réel, image de la situation aux 15 minutes, rapport pour chaque tranche de temps désirée) [...]

Cette activité semble indiquer un besoin de suivi en temps réel qui ne se retrouve pas dans la grille de besoin. Pouvez-vous clarifier les attentes vis-à-vis des capacités de la solution ?

Réponse 105 :

La Société possède un besoin de suivi en temps réel pour tous les acteurs qui sont en contact direct avec le client en plus des secteurs qui réalise des activités opérationnelles.

Un critère sera ajouté pour répondre à ce besoin pour SPS1.1 soit : La solution doit permettre d'utiliser différents outils de mesure pour la planification de ses effectifs notamment :

- statistique en temps réel
- image de la situation aux 15 minutes
- rapport pour chaque tranche de temps désiré

Nous avons ajouté à la Grille SPS un critère à cet effet que nous considérons important. Nous réitérons que la solution proposée par l'alliance doit répondre aux critères et à l'ensemble des besoins énoncés dans l'appel d'offres.

Question 106 :

SPS 1.1 – Grille ligne 5

Permettre d'allouer et de modifier des ressources en terme de date, horaire, disponibilité, etc. (formateur, salle, équipement, matériel) et d'assigner les acteurs aux activités de formation, notamment afin d'éviter des conflits d'horaire.

L'assignation des acteurs aux activités de formation afin d'éviter les conflits d'horaire :

- est-ce un requis pour les ressources de l'ensemble de l'organisation qui participent aux formations, afin d'éviter les conflits entre les activités régulières et les activités de formation ?
- ou un requis de gestion de conflits uniquement pour les ressources listée dans le début du requis (formateur, salle, équipement, matériel) ?

Réponse 106 :

Il ne s'agit pas d'un requis pour l'ensemble de l'organisation. Les acteurs ciblés sont uniquement les gens en lien direct avec la clientèle, afin de gérer les absences pour une formation.

Question 107 :

SPS 1.1 – Grille ligne 8

Déterminer à quel moment une unité administrative est en situation de sous-effectif et de sureffectif.

- a) La solution pour la gestion des effectifs et de l'assignation doit donc être capable de comparer une charge de travail prévisionnelle versus une capacité assignée. Pouvez-vous expliquer quel est le processus pour déterminer la charge de travail pour une unité administrative pour une période donnée?
- b) Cette information doit-elle être saisie manuellement dans la solution ? ou intégrée à partir d'un système patrimoine ?

Réponse 107 :

- a) Pour chacun des secteurs de la Société, un nombre d'ETC est attribué en fonction de la charge de travail. Cette information est calculée en fonction de différentes variables telles que le nombre d'appels, le nombre de demandes de soutien à traiter, le nombre de dossiers, le nombre de projets ou bien encore le nombre de transactions effectuées. De plus, un temps de service est estimé à chacune de ces variables.
En ce qui concerne la capacité, celle-ci est déterminée en fonction notamment de l'horaire des employés, des vacances, des jours fériés, du pourcentage d'improductivité, des maladies, des rencontres de direction, etc. Le système en place actuellement pour l'assiduité est un système maison (ARH). Toutefois, d'ici les deux prochaines années, la Société utilisera le système d'assiduité gouvernemental SAGIR.
- b) Les informations concernant la charge de travail doivent être saisies manuellement ou prises à même le PGI. En ce qui concerne la capacité, les informations devront être intégrées dans le PGI.

Question 108 :

SPS1.1 – Grille ligne 9

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6
www.saaq.gouv.qc.ca



Mettre en place des indicateurs de performance (pour l'organisation, par unité administrative ou par employé).

Pourriez-vous nous décrire le type d'indicateurs de performance que la SAAQ désire mesurer au niveau organisationnel et individuel?

Réponse 108 :

La Société identifie 2 types d'indicateurs, soit les indicateurs de résultats qui nous permettront de mesurer notamment le temps de service, la charge de travail, la qualité des services obtenus en fonction de nos objectifs déterminés préalablement.

Quant aux indicateurs de performance, ceux-ci nous permettront d'améliorer certaines situations au moyen de projections, de prévisions et de tendances en terme de rentabilité, de productivité et d'efficacité.

À l'annexe C6 du document "Annexe C compléments d'information à la section 2", vous trouverez la liste des rapports officiels qui identifient les indicateurs clés de résultats et de performance liés à la gestion des effectifs et des assignations.

Question 109 :

GRP1 – Ligne 11

Suivre l'assignation des demandes en fonction des rangs attribués aux partenaires, dans le cas d'une obligation avec plus d'un partenaire

- a) Comment le classement (rang) est-il défini: manuellement ou automatiquement en fonction de règles préétablies dans le système?
- b) Pouvez-vous fournir le type de critères/règles utilisés pour la définition automatique des rangs le cas échéant.
- c) Comment est faite l'assignation des demandes aux partenaires: de façon automatique en fonction d'un quota préétabli dans le système ou à travers une action manuelle de l'utilisateur, en modifiant le partenaire choisi par défaut par le système quand nécessaire ou souhaité?

Réponse 109 :

- a) Le PGI attribue automatiquement le classement en fonction de règles saisies dans le PGI. Les règles sont établies à chaque publication d'appels d'offres.
- b) Les résultats de l'évaluation des critères/règles, déterminés par le comité de sélection, sont saisis manuellement dans le PGI. Les critères/règles sont basés principalement sur le prix soumis par le fournisseur et le niveau de qualité déterminé par la Société à chaque publication d'appel d'offres.
- c) Oui, de façon automatique, toutefois dans la majorité des cas ce n'est pas en fonction d'un quota préétabli. Généralement, nous devons toujours faire affaire avec le premier partenaire (fournisseur) au classement et passer au suivant seulement si le premier n'est pas en mesure de nous fournir le service. Par exemple, pour passer au suivant, nous devons saisir une justification expliquant le refus du premier partenaire (fournisseur).

Question 110 :

GRU7 – Ligne 23

Calculer et appliquer les frais généraux, s'il y a lieu.

Pouvez-vous préciser comment sont calculés les frais généraux? Sont-ils inclus dans les prix des services ou traités/facturés de façon séparée?

Réponse 110 :

Ce sont des frais pouvant s'appliquer au compte d'un client selon l'état de son dossier ou de certains éléments composant son compte client (exemple : frais d'intérêts, NSF, frais de retard, escompte sur volume, etc).

Ils ne sont pas directement liés aux services rendus. Ces frais doivent être pris en compte pour le calcul du solde et doivent s'inscrire séparément sur la confirmation des services rendus.

Question 111 :

GRU8 – Ligne 48

Anonymiser les résultats pour assurer le respect de la Loi d'accès à l'information, s'il y a lieu.

Nous assumons que les résultats en questions sont ceux d'une demande d'accès à l'information.

Pouvez-vous confirmer que le requis d'anonymisation concerne les données extraites de la solution PGI et non les documents (ex : documents numérisés) qui pourraient être joints?

Réponse 111 :

Oui, l'anonymisation concerne les données. En ce qui a trait aux documents, on parle plutôt de caviarder. (Référence page 178, ligne 55).

A titre indicatif, quelles sont les éléments de donnée à anonymiser?

Les éléments de données à anonymiser concernent les informations nominatives pouvant identifier un individu notamment son nom, sa date de naissance et l'adresse résidentielle.

Question 112 :

La Société mentionne aux sections 2.10.11.4 du document de l'appel d'offres « Les services énumérés dans cette section sont requis pendant la période de réalisation d'une livraison du programme et suite à sa mise en production (soit son soutien, sa maintenance et son exploitation), et ce, jusqu'à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme. » et 2.10.12.4 du document de l'appel d'offres « La liste qui suit, sans être exhaustive, identifie certains services susceptibles d'être utilisés pendant la période de réalisation d'une livraison du programme et suite à sa mise en production (soit son soutien, sa maintenance et son exploitation) et ce, jusqu'à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme. »

Question :

a) Pouvez-vous nous préciser vos attentes en regard des mises en production d'une livraison du programme ? Est-ce qu'une livraison terminée doit obligatoirement aller en production ?

b) Pouvez-vous nous préciser vos attentes en regard de la mise en service finale à la fin de la réalisation du programme ?

Réponse 112 :

a) • En premier lieu, avant même la mise en production d'une livraison, la Société s'attend que le soumissionnaire ait préalablement réalisé et complété avec succès l'ensemble des lots de travail associés à la livraison.

• Au moment de la livraison et ce en accord avec les modalités d'exécution, le soumissionnaire a la responsabilité de réaliser l'ensemble des travaux de mise en production de la livraison et d'assurer le support post-implantation.

• Par la suite et ce pour la durée du programme, le soumissionnaire a la responsabilité de supporter, maintenir et exploiter l'objet de la livraison.

Oui, en accord avec sa vision de l'approche de mise en œuvre, la Société considère que chaque livraison planifiée fait l'objet d'une mise en production.

b) En fait, la mise en service finale à la fin du programme doit être perçue comme la dernière livraison planifiée qui clos les travaux du programme. Dans le présent contexte, la Société s'attend du soumissionnaire qu'il assure tout au long du programme, le support,



le maintien et l'exploitation des éléments de la solution ayant fait l'objet de livraisons et ce dans le respect des modalités d'exécution qui auront été convenues.

Question 113 :

Dans le document d'appel d'offres P22899-3, à la page 36, section 2.3.3.2, Tableau 5 Progiciels spécialisés, la description de l'appareil [REDACTED] 300 mentionne ceci : « ...Il possède trois (3) progiciels installés sur un serveur par environnement. Il y a un serveur disponible en production et un en développement. La gestion des encaissements des paiements reçus par la poste est réalisée avec les trois (3) logiciels suivants... »

Question :

Le fait de mentionner dans un premier temps « trois (3) progiciels installés » et par la suite « réalisée avec les trois (3) logiciels suivants », s'agit-il d'une erreur ? Si non, quels étaient les 3 progiciels installés sur un serveur par environnement?

Réponse 113 :

La Société désire confirmer au fournisseur qu'il n'y a pas d'erreur dans la description qui est faite. La solution de numérisation présentée repose bel et bien sur 2 environnements soit celui de production et celui de développement. À la base, ces environnements sont identiques et s'appuient sur les progiciels suivants : AIDPS, Parascript et ARS.

Question 114 :

Dans le cadre du processus d'évaluation mis en place par la Société pour qualifier les offres des fournisseurs, le document d'appel d'offres à la page 164 mentionne que pour l'étape E, « La vérification de la faisabilité de la solution (VFS) s'effectue, entre autres, grâce à des présentations, à la réalisation de mises en situation (scripts) et de démonstrations. ». De plus, à la section 3.3.6.4.8 du cahier de charge, au tableau 29 « Répartition du pointage pour chaque thème – Faisabilité technologique », la société présente la pondération pour chacun des thèmes.

Question :

- a) Est-ce que la Société pourrait nous présenter la répartition du pointage pour les volets Faisabilité fonctionnel opérationnel et Faisabilité fonctionnelle informationnelle ?
- b) Quel est le poids relatif de la vérification de la faisabilité de la solution versus la note de qualité qui sera accordée suite à la lecture des grilles?

Réponse 114 :

Veuillez noter que le tableau 29 (à la page 227 du cahier de l'AO) de répartition du pointage pour la faisabilité technologique à la section 3.3.6.4.8 ne sera pas pris en considération dans l'évaluation de l'étape E. Ce tableau n'est plus nécessaire.

Ce sont l'ensemble des critères fonctionnels et technologiques se trouvant dans les grilles qui seront révisés lors de la vérification de la faisabilité de la solution (VFS) à l'étape E selon la pondération décrite aux sections 3.3.2, 3.3.3.2 et 3.3.3.3.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 12** est émis en date du 16 décembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 17 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 13 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 115 :

SPS 1.1 – Général

Pouvez-vous confirmer que la solution souhaitée pour la gestion des effectifs et de l'assignation ressources doit couvrir l'ensemble des unités administratives au sein de la société ? et pas uniquement les centres de services.

Réponse 115 :

Il ne s'agit pas d'un requis pour l'ensemble de l'organisation. Les acteurs ciblés sont uniquement les gens en lien direct avec la clientèle (centres de services et centres d'appels) ainsi que les secteurs qui effectuent des opérations.

Question 116 :

SPS 1.1 – Général

Existe-t-il une (ou plusieurs) solution en place pour la gestion, planification et assignation des effectifs dans les centres d'appel et les centre de service?

Si oui,

- quel sont ces solutions ?
- la solution pour la gestion des effectifs et de l'assignation doit-elle s'intégrer avec ces solutions existantes ?

Réponse 116 :

Oui, actuellement il existe des progiciels et des DEMUs :

- [REDACTED] – centre d'appels (voir page 29, 35 et 78 du document d'appel offres)
- [REDACTED] (Verint) – Centre de services

Au moment de l'écriture de l'appel d'offres, la Société était en exploration du progiciel Verint (progiciel qui fait partie de la solution [REDACTED] pour la planification des effectifs en centre de services. En ce moment, il y a des tests pour l'arrimage avec Verint et la gestion des files d'attente.

- plusieurs outils maison (développement en milieu utilisateur (DEMU)) sont aussi responsables de la planification des effectifs.

La Société utilise présentement ces logiciels pour la gestion des effectifs, toutefois elle demeure ouverte aux opportunités que la solution pourrait lui offrir. Selon les opportunités que la solution peut apporter, la Société pourrait revoir ses orientations quant à l'utilisation de ses progiciels. Toutefois, tout ce qui concerne les fonctions en lien avec les outils maison doivent être intégrée à la solution.

Question 117 :

GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES

À la section 2.20.2 La santé financière du Cahier de réponse, la Société mentionne que « L'alliance doit faire la démonstration : A. De la façon dont elle s'est préoccupée de la santé financière de chacun de ses partenaires dans la conclusion de l'entente de partenariat (...) ».

Question :

Afin de fournir une réponse qui rencontre les attentes de la Société, serait-il possible de préciser l'objectif de cette section.

Réponse 117 :

La Société vise la création d'un partenariat « gagnant-gagnant », solide et durable. À cet égard, elle doit être en mesure de porter un jugement sur la qualité de l'Alliance et sa viabilité à long terme ainsi que sur les ententes contractuelles à intervenir. La Société demande donc à l'Alliance de démontrer comment elle entend s'assurer de construire et entretenir une relation d'affaires durable et bénéfique pour les deux parties. L'Alliance doit faire valoir sa volonté et les assises mises en place pour y arriver en répondant notamment aux éléments sur la santé financière de l'Alliance et en donnant toute autre information permettant de valoriser son partenariat avec la Société.

Question 118 :

Suite à la réponse obtenue à la question 101 de l'addenda 12, pouvez-vous nous donner des précisions sur vos attentes en regard de la livraison 0?

Question:

- a) Est-ce que la livraison 0 doit être terminée avant de débiter les autres livraisons?
- b) Est-ce que les lots associés à la livraison 0 sont prescrits, peut-il y en avoir d'autres?
- c) Est-ce que la durée du programme (5 ans) inclut le temps requis pour la livraison 0?

Réponse 118 :

- a) Les lots #0, #1 et #2 doivent être terminés avant l'amorce de la livraison 1. Pour le lot #3, il doit être réalisé pendant la livraison 1, et fera l'objet de particularités pour l'acceptation provisoire.
- b) La livraison 0 doit, au minimum, comprendre les lots prescrits.
- c) La livraison 0 est partie intégrante du programme et donc comprise dans l'échéance de 5 ans.

Question 119 :

À la page 15 du cahier de charge, il est mentionné « La Société demande une période de soutien de 3 mois suivants l'implantation d'une livraison, et ce, pour toutes les livraisons du programme de transformation. Aucun coût supplémentaire ne pourra être facturé à la Société pendant cette période, ces coûts faisant partie intégrante de l'estimation des efforts des livraisons. »

Question :

- a) En regard du mode de suivi, pouvez-vous préciser si ces efforts font partie de l'estimation de l'effort de la livraison et que le temps de réalisation est rapporté chaque mois où il est réalisé, comment prévoyez-vous que les efforts en lien avec ce support soient comptabilisés?
- b) Comment pourrions-nous faire le bilan d'une livraison et des lots afférents versus le partage des risques si de nouveaux efforts peuvent survenir dans les 3 mois subséquents?

Réponse 119 :

- a) La période de support de 3 mois constitue le dernier lot d'une livraison et par conséquent, ses efforts sont comptabilisés dans la livraison. Nous rappelons que le suivi des efforts et des budgets s'effectue par lot et par livraison. Les efforts sont rapportés hebdomadairement via le système SGPE du bureau de programme.
- b) déjà répondu en a)

Question 120 :

Le paragraphe 6.5.2 de l’appel d’offres précise que <<la Société se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu’il soit nécessaire pour elle de motiver la résiliation. Pour ce faire, la Société doit adresser un avis écrit de résiliation à l’alliance. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par l’alliance>>.

Vu la taille et la complexité du projet, est-ce que la Société serait prête à accorder une période de pré avis de 15 jours afin de permettre un processus de transition et cessation des services bien pensé, bien structuré et efficace ?

Réponse 120 :

Compte tenu que ce seront des événements fortuits ou évènements que nous ne contrôlons pas, la Société ne peut pas s’engager à donner un préavis de 15 jours cependant, dans la mesure du possible, elle le fera.

Précision 121 :

Clarification et correction relative aux poids des critères en services professionnels à l’Étape « E ».

1. La pondération des critères en services professionnels (SP2 à SP7) est présentée à la page 170 de l’appel d’offres.

2. Globalement, le poids relatif des critères sur la base de 100 % est exprimé dans la zone grisée du tableau et se lit ainsi :

Approche (15%)
Expertise (15%)
Expérience (60%)
Bassin d'expertise (10%)

3. À l’étape « E » du processus d’évaluation, il est à noter que les services professionnels SP2 à SP7 ont une contribution de 80 % à la note octroyée au critère « **Qualité des services professionnels** ».

A. Chaque catégorie de services professionnels a globalement une contribution différente au 80 %

SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7
19%	11%	6%	4%	6%	34%

- B. Ce 80 % est également réparti par catégorie de services professionnels et critères et c’est ce que l’on retrouve dans le détail du tableau suivant (même tableau qu’à la page 170) :

	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7
Approche	4%	2%	1%	1%	1%	3%
Expertise	4%	2%	1%	1%	1%	3%
Expérience	9%	6%	3%	1%	3%	26%
Bassin d'expertise	2%	1%	1%	1%	1%	2%

* SP7: 21% est attribuable aux «Coachs» et 5% au «Team lead»

Note : Deux (2) ajustements ont été faits (surlignés en jaune afin d’assurer le respect des proportions et le maintien d’une somme égale à 80%

4. Les poids indiqués à chacun des critères dans les grilles SP2@ SP7 du cahier réponse reflètent les poids indiqués en « 2. » et donc leur valeur sur une base de 100% et non leur contribution dans le calcul du critère « **Qualité des services professionnels** » à l’Étape « E ».

Précision 122 :

Pages	Présentement dans l'appel d'offres	Correction à apporter
Page 28 du devis fonctionnel - section « Vision cible » du « Besoins généraux – Renouvellement des privilèges »	Aucune information en lien avec la correction à apporter	Ajouter la phrase suivante à la fin de la vision cible : De plus, la Société souhaite arrimer la date de fin de la période payée et la période de validité du privilège de circuler (immatriculation d'un véhicule). Actuellement, ces deux périodes sont déphasées d'un mois. En conséquence, la période de comptabilisation des revenus associée au privilège est également déphasée. C'est-à-dire qu'un privilège de circuler dont la date de validité serait du 1 juillet 2015 au 30 juin 2016 correspond à une période payée et de revenus comptabilisés du 1 juin 2015 au 31 mai 2016.
Page 117 du document d'appel d'offres section 2.10.9.3. libellé du bénéfice 2 « Facturation du privilège de circuler » du tableau 18	Le libellé du bénéfice 2 est écrit de cette façon : Arrimage entre la date d'entrée en vigueur du privilège de circuler (immatriculation d'un véhicule) et la date exigée de son paiement.	Remplacer le libellé du bénéfice 2 « Facturation du privilège de circuler » du tableau 18 par : Arrimage entre la date de fin de la période payée et la date de fin du privilège de circuler (référence p. 28 du devis fonctionnel).

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 13** est émis en date du 17 décembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 18 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 14 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 123 :

Notre équipe travaille ardemment afin de vous produire une proposition de la plus haute qualité. Je peux vous assurer que nous ne lésinons pas sur les efforts et que notre équipe multidisciplinaire est d'une envergure sans précédent. Malgré cela, nous avons des enjeux importants pour documenter tout ce qui est requis dans le délai imparti. En considérant la période des fêtes qui débute, il nous serait nécessaire d'obtenir un report au 29 février 2016.

Pouvez-vous reporter la date de dépôt au 29 février?

Question 124 :

Dans le cadre du présent appel d'offre (P22899-3) "Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels", nous avons besoin de disposer d'un délai additionnel de 8 (huit) semaines pour répondre aux spécifications à la Société.

Réponse 123 et 124 :

La Société est consciente de l'envergure des travaux à réaliser et reconnaît en partie la pertinence de vos justifications, et considérant qu'un délai de 2 semaines a déjà été accordé, donc un report de 4 semaines est accordé pour un **dépôt de soumissions le 26 février 2016**.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 14** est émis en date du 18 décembre 2015 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 5 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 16 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Voici des précisions générales pour les réponses des questions #128 à #135 :

Premièrement, voici une précision à apporter à la réponse de la question 107 qui porte sur la gestion des effectifs dans les centres d'appels et les centres de services.

La Société s'attend à ce que la solution proposée par l'alliance ainsi que sa mise en œuvre permettent une gestion efficiente des effectifs dans les opérations. Pour ce faire, l'alliance doit prévoir les efforts de mise en œuvre de fonctionnalités qui sont requises comme par exemple des fonctions de gestion des ressources humaines.

Il peut s'agir entre autres :

- Mettre à jour les compétences et des horaires de travail des employés de la Société afin permettre l'assignation de la charge en fonction de leur disponibilité et de leur profil de compétences.
- Fournir les données requises au PGI pour le calcul des temps (productivité, niveaux de service...) et qui pourraient être obtenues via un lien avec les systèmes utilisés à la Société tels que ARH et SAGIR.
- Fournir des informations telles que le nombre d'appels, le nombre de demandes de soutien à traiter, le nombre de dossiers, le nombre de projets ou bien encore le nombre de transactions effectuées en lien avec l'utilisateur qui a effectué ces opérations.
- Permettre de faire un rapprochement de ces éléments avec les données d'assiduité des employés provenant du système gouvernemental SAGIR.
- Fournir le volume de transactions, le type de transaction et le temps requis par transaction pour être ensuite réutilisé dans le calcul du coût de revient de ses produits et services (GPA, la gestion par activité).

Les éléments soulevés dans les questions #128 à #135 n'ont pas à être couverts par la solution, tels que mentionnés dans le tableau 1 « Synthèse de la portée d'acquisition », section A (premier encadré) à la page 14 du document de l'appel d'offres. Ces questions sont liées au module de paie de la Société.

Le détail des calculs, des conditions de travail, des délais de production des paies et autres éléments relatifs à la gestion et à la production de la paie des employés, sont assumés par des systèmes externes à la solution tels que SAGIR (représenté à la p. 29 du document d'appel d'offres) et SGPE (représenté à la p. 46 du document d'appel d'offres). Pour chacune des questions #128 à #135, nous avons mentionnés ci-dessous le ou les systèmes qui assumeront les sujets abordés dans les questions. De plus, la Société attend de la solution la possibilité d'accéder aux éléments produits par le module de paie, afin d'en faire un suivi pour information de gestion et de comptabilisation.



Question 128 :

Questions relatives au processus SPS 1.1

Combien de types de politiques différentes de saisie et calcul du temps pour fin de rémunération existent pour l'ensemble des employés qui utiliseront le système?

Par exemple: pour deux groupes de salariés distincts, les conditions et règles pour le calcul des heures supplémentaires ou les primes vacances peuvent varier. D'une façon similaire, il peut y avoir un ensemble de salariés admissibles aux heures supplémentaires au-delà de 8 heures par jour, ou une fin de semaine, tandis qu'un autre groupe ne l'est pas.

Les différents types de politiques de gestion du temps existant pour chaque groupe d'employés (qu'elles soient liées aux syndicats ou tout simplement à la politique de l'entreprise) nous aideront à estimer l'effort nécessaire pour la configuration du système.

Réponse 128 :

Les Types de politiques, saisie et calcul du temps pour fin de rémunération sont assumés par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.

Question 129 :

La Société s'attend-elle à différentes vues de la feuille de temps en fonction du type d'employé?

Par exemple: les employés salariés peuvent avoir besoin d'une vue de feuille de temps avec trois éléments différents (Projet, tâche, centre de coûts, par exemple), tandis qu'un employé rémunéré à l'heure aura besoin de voir une feuille de temps différent avec un seul élément. Il peut également y avoir pour certains employés une vue contenant le champ « code motif » ou un champ de texte ouvert aux commentaires, ce qui ne serait pas utile à un autre groupe d'employés.

Le sujet « feuille de temps » est un facteur important dans la définition du nombre de politiques existant dans l'application et nécessitant configuration.

Réponse 129 :

La présentation de la feuille de temps en fonction du type d'employé est assumée par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.

Question 130 :

La solution doit-elle inclure la possibilité de calculer les différents compteurs d'absence pour les populations de salariés tels que les jours maladie, fériés, vacances, congé personnel, etc. Cette configuration doit-elle être prise en compte ou ces différents soldes seront-ils reçus dans la solution à travers une interface provenant du système de paie par exemple afin de garder l'information à jour?

Réponse 130 :

Le calcul des absences, les jours de maladie, fériés, vacances, congés personnels, les compteurs et les soldes sont assumés par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.



Question 131 :

Lorsque la solution de saisie des temps calcule les heures travaillées par un employé, la Société s'attend-elle à ce que ce calcul se fasse en dollars également, pour envoi vers le service paie, ou seulement en temps ?

Par exemple: si une feuille de temps d'un employé montre une journée travaillée entre 09h00 et 18h00, le système peut calculer soit:

- i. 8 heures de travail et 1 heure d'heure supplémentaire
- ii. 8 heures de travail à 10,00 \$ par heure et 1 heure d'heure supplémentaire à 15,00 \$ par heure. Soit un salaire brut de 95.00 \$ pour la journée

Réponse 131 :

Le calcul des heures travaillées d'un employé est assumé par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.

Question 132 :

Combien de fréquences de rémunération différentes existent pour couvrir l'ensemble des employés qui utiliseront les feuilles de temps dans la solution?

Par exemple: hebdomadaire, bihebdomadaire, bimensuelle, mensuelle

Réponse 132 :

Les fréquences de rémunération des employés sont assumées par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.

Question 133 :

Les jours de début et fin sont-ils les mêmes pour toutes les périodes de paie définies ci-dessus?

Par exemple: est-ce que les toutes les périodes commencent le dimanche et se terminent le samedi ou commencent le lundi et se terminent le dimanche?

Réponse 133 :

Les jours de début et de fin des périodes de paie sont assumés par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.

Question 134 :

Combien d'employés devront faire le suivi et la gestion du temps dans le système ?

Réponse 134 :

La société a présentement tout près de 3 600 employés dont la gestion du temps de la paie est assumée par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR. De plus, la gestion du temps de la charge/capacité est assumée par le système SGPE qui sert principalement pour les projets.



Question 135 :

La fonctionnalité de saisie et approbation des temps pour les employés doit-elle être disponible en libre-service sur le web ? Un accès mobile via un dispositif iPhone / iPad / Android est-il nécessaire?

- a. Cela inclut les employés capables de demander des congés avec un flux de travail, pour approbation ou refus, à leur superviseur.
- b. Cela peut également inclure la fonctionnalité de l'horloge Web qui imitera les boutons « arrivée » et « départ » d'une l'horloge physique traditionnelle, mais sur une page web au lieu de vrais boutons

Réponse 135 :

La fonctionnalité, libre-service sur le Web, de saisie et d'approbation des temps des employés sera prise en charge éventuellement par le module de paie du système gouvernemental SAGIR. Actuellement, la saisie est faite centralement dans notre système maison ARH et transmis quotidiennement à SAGIR.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 16** est émis en date du 5 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 8 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 17 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 136 :

- a) Les demandes se trouvent-elles aujourd'hui dans [REDACTED]
- b) (Page 43 de la DP) Le tableau 6 : Volume actuel des données opérationnelles indique 20 000 000 documents touchant aux indemnités versées à des personnes blessées dans un accident. Quels sont les types de documents stockés (p. ex. rapports ou images balayées par scanner) et dans quel format (p. ex. .pdf, .doc, .png, .tiff)? Quelle est leur taille totale en gigaoctets (Go)?
- c) (Page 43 de la DP) Le tableau 6 : Volume actuel des données opérationnelles indique 75 000 000 documents touchant à la sécurité routière. Quels sont les types de documents stockés (p. ex. rapports ou images balayées par scanner) et dans quel format (.pdf, .doc, .png, .tiff)? Quelle est leur taille totale en Go?
- d) (Page 37 de la DP) Quel est le volume total (en Go) des documents stockés dans [REDACTED]
- e) (Grilles F – Processus SPS1.3) Quel est le volume (taille et nombre) du contenu audio et vidéo stocké lié à des demandes d'indemnité?
- f) Quelles sont les statistiques d'utilisation du contenu dans [REDACTED] (p. ex. À quelle fréquence des renseignements d'indemnité sont-ils consultés après la fermeture d'un dossier? Pendant combien de temps les documents liés à une demande d'indemnité sont-ils conservés?)

Réponse 136 :

- a) La Société comprend qu'il est question ici des demandes d'indemnisation. En ce sens, les demandes d'indemnisation issues des opérations de numérisation, des réceptions par Fax ainsi que celles soumises par la PAS (DI en ligne) sont toutes conservées à l'intérieur de l'infrastructure [REDACTED]
- b) Les documents liés à l'indemnisation des accidentés sauvegardés dans [REDACTED] sont issus :
 - Pour la très grande majorité des opérations de numérisation effectuées à partir d'équipements spécialisés (numériseur);
 - De la réception de fax via le logiciel RightFax qui les dirige vers les traitements d'indexation de [REDACTED] pour y être stockés;
 - Tout récemment, d'un service en mode PAS (Demande d'indemnisation en ligne) qui permet à un accidenté de la route de soumettre une demande d'indemnisation et des pièces justificatives à travers le site Web transactionnel de la Société.
L'ensemble des documents associés à l'indemnisation des accidentés de la route stockés à l'intérieur de [REDACTED] sont sauvegardés dans un format TIFF. L'espace occupé par ces documents est d'environ 4,5 To. À cela s'ajoute les documents (format TIFF) associés au Programme d'adaptation des véhicules (PAV) sous la gouverne de la VPIA qui occupent pour leur part 45 Go.
- c) L'ensemble de documents liés à la sécurité routière sauvegardés dans [REDACTED] est issu des opérations de numérisation effectuées à partir d'équipements spécialisés (numériseur). Ces derniers sont sauvegardés dans un format TIFF et occupent un espace de stockage d'environ 9,5 To.

- d) La Société dispose d'une capacité de stockage dans [REDACTED] de 17 To et en utilise près de 14,5 To.
- e) Actuellement, la Société ne génère pas d'objet de type audio et vidéo devant être lié à une demande d'indemnisation et sauvegardé à même l'infrastructure [REDACTED]. Toutefois, la référence qui est faite de ce point à la grille F s'articule autour de l'évolution possible du contexte d'affaires de la VPJA. Dans cet esprit, la VPJA pourrait miser davantage sur les facilités amenées par les technologies pour accroître son efficacité opérationnelle et la qualité des services rendus aux accidentés de la route.
- f) Les éléments statistiques d'utilisation de [REDACTED] dont dispose la Société ne permettent pas une ventilation par domaine d'affaires. La Société désire rappeler au soumissionnaire que son infrastructure [REDACTED] supporte un service d'imagerie horizontal en ce sens, qu'elle déserte en plus du volet de l'indemnisation celui associé au Permis\Immatriculation.
- Sur la base des informations disponibles, voici un portrait sommaire du niveau d'activités recensé à l'intérieur de l'infrastructure [REDACTED]. Ainsi, au cours de la dernière année soit 2015 l'infrastructure [REDACTED] a supporté sur la base de moyenne mensuelle :
- une pointe (aux 15 minutes) d'environ 600 utilisateurs;
 - l'enregistrement de près de 300K pages;
 - la visualisation de près de 2,2M pages;
 - l'impression d'environ 185K pages.
- Concernant la conservation des documents liés à une demande d'indemnisation, il est important de noter qu'aucune épuration n'est actuellement effectuée dans l'infrastructure [REDACTED].

Question 137 :

Quelle est la version de la suite BMC ITSM avez-vous?
Est-il sur site ou dans Cloud (Solution à la demande)?

Réponse 137 :

La Société dispose actuellement de la version 7.6 de [REDACTED] (BMC) que l'on retrouve déployée sur son infrastructure. Notons que des réflexions ont été tenues en lien avec une éventuelle migration à la version 8.1 et à cet effet, des décisions seront prises en cours d'année quant à sa mise en oeuvre.

La Société n'utilise pas la version Cloud de [REDACTED] comme mentionné précédemment, elle fait usage d'une version sur site.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 17** est émis en date du 8 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 12 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 18 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 138 :

À la réponse 66 de l'addenda #6, la Société précise qu'elle souhaite utiliser le présent projet pour mettre en place les bases d'une nouvelle stratégie de reprise.

À la section 2.7.1, sous-point « soutien du concept de site miroir », vous mentionnez que la solution doit supporter le concept « multisites » en balancement de charge.

Pouvez-vous préciser ce que la Société entend par l'expression « balancement de charge » ?

A. Entend-elle avoir deux sites géographiquement éloignés entre lesquels l'exécution des transactions d'affaires serait répartie sur un modèle « actif/actif » ?

B. Entend-elle avoir deux sites géographiquement éloignés entre lesquels l'exécution des transactions d'affaires serait répartie sur un modèle « actif/passif » ?

C. Considérant que les deux options précédentes ont le potentiel de répondre à cette attente spécifique, mais que d'importants prérequis et d'importantes contraintes les distinguent, la Société est-elle en mesure de préciser la distance qui séparera les deux sites de même que la vitesse des liens de télécommunications qu'elle envisageait pour relier les deux sites ?

Réponse 138 :

D'entrée jeu, la Société désire rappeler au soumissionnaire et ce conformément aux éléments de réponse déjà fournis à la question 66 de l'addenda #6, que l'implantation d'une solution PGI est perçue comme une opportunité menant à l'instauration d'une stratégie globale de continuité de services. À terme, cette approche viendra supplanter le plan de contingence qui permet à la Société de remettre en service son environnement TI à la suite d'un sinistre majeur. La continuité de service que la Société désire voir instaurer se définit par la capacité de maintenir en toute circonstance (sinistre, panne, entretien logiciel/matériel) les services dispensés à la clientèle et aux partenaires. Par ailleurs, l'application de cette nouvelle approche pourrait aussi contribuer à permettre la livraison des services d'affaires en mode 24/7.

Le soumissionnaire doit noter que malgré sa volonté d'offrir ses services d'affaires sur une base continue, la Société considère acceptable, lors d'un sinistre ou d'une panne majeure, que des délais n'excédant pas 90 minutes puissent être induits dans le processus de remise en service des opérations d'affaires. Toutefois, cette ouverture ne doit pas handicaper l'atteinte du niveau d'agilité attendu pour supporter le cadre de réalisation des activités d'entretien logiciel/matériel de l'environnement PGI.

L'utilisation de l'expression « multisites en balancement de charge » s'inscrit dans la volonté de la Société de disposer d'un site miroir pouvant lui permettre de soutenir une prestation de services en mode continu. En fonction des choix architecturaux qui émaneront du présent projet, la capacité de répartir les charges de traitement entre le site A (siège-social) et le site B (site miroir) pourrait s'avérer un élément essentiel. En ce sens, la Société désire pouvoir compter sur un environnement PGI qui puisse lui offrir nativement tous les moyens techniques pouvant supporter la conception d'un modèle architectural novateur en adéquation avec sa vision de continuité de services.

Consciente que les modèles architecturaux Actif/Actif et Actif/Passif peuvent être assujettis à des pré-requis structurants ainsi qu'à des contraintes technologiques

importantes, la Société laisse le soin au soumissionnaire de lui présenter à même sa proposition le modèle architectural le mieux adapté pouvant :

- Supporter sa vision en terme de continuité de services;
- Présenter une capacité d'évolution (pérennité) en fonction de nouveaux besoins et impératifs opérationnels.

A. Voir réponse précédente

B. Voir réponse précédente

C. La Société utilise actuellement son centre administratif de Montréal (CAM) localisé dans la tour de la Bourse de Montréal comme site de reprise pour sa plateforme intermédiaire et point de centration réseau dans l'éventualité d'un sinistre (réf : Annexe C12 pages 104-105).

La distance qui sépare le siège-social de la Société de son centre administratif de Montréal est d'environ 250 km et le lien de télécommunication qui relie les deux (2) sites présente un débit de 200 Mbps.

Question 139 :

Quelle est la solution actuellement utilisée à la SAAQ pour l'impression de la communication écrite (Les lettres, etc ..) envoyé à des clients de la SAAQ.

Réponse 139 :

La Société utilise plusieurs outils pour produire les communications écrites à la clientèle. À la base, la majorité des communiqués sont produits et imprimée à partir de traitements exécutés sur la plateforme centrale. Précisons que l'impression des communiqués qui est effectuée à partir de la plateforme centrale est supportée par les fonctions avancées d'impression (AFP) de l'environnement [REDACTED]. À cet égard, soulignons que le processus de production des impressions met à profit certaines fonctions riches du logiciel AFP comme par exemple celle permettant la superposition des zones imprimables (réf : Overlay).

Par ailleurs, d'autres types de communications écrites peuvent être produites par diverses applications développées en milieu utilisateur (DÉMU) lesquelles résident sur le poste de travail du préposé. À ce chapitre, les communications produites à partir de ce genre d'application reposent sur les fonctionnalités du logiciel Active Report et sont imprimées à partir d'une imprimante locale ou départementale à la disposition du préposé.

De plus, la Société désire soulever le fait qu'actuellement le volume d'impression le plus important implique la production de communications mettant à profit des formulaires.

Bien que cela ne soit pas l'objet de la question, la Société désire préciser qu'elle utilise différents outils de conception de formulaires disponibles à partir du poste de travail des spécialistes. De façon générale, une fois le formulaire conçu, ce dernier est converti de manière à être compatible à la technologie AFP. C'est à travers le logiciel InfoPrint Manager que cette conversion est réalisée.

Question 140 :

Au cahier des charges en page 110, la Société mentionne la présence de leaders internes en processus, formation, gestion du changement, communication et intégration-assurance qualité au sein du Comité de gestion Chantier Affaires et TI. La Société mentionne également la présence de leaders internes en Architecture, en Conception Réalisation Évolution de la solution opérationnelle et informationnelle, en conversion, en exploitation ainsi qu'en intégration-assurance qualité au sein du Comité de gestion Chantier TI.

En outre, dans le Cahier réponse, la Société demande à l'Alliance d'assurer un soutien à ces leaders de la Société, responsables des différents volets.

La Société pourrait-elle préciser les rôles et responsabilités des leaders internes puisque la portée des rôles et responsabilités de ces leaders a une incidence sur l'organisation et la composition des équipes que l'on doit documenter dans notre offre de service?



a. En plus d'assurer les responsabilités associées à leur rôle comme membre du Comité de gestion, ces leaders internes assument-ils un rôle au sein des équipes de réalisation?

b. La Société, par exemple, s'attend-elle que ces leaders soient homologués aux Team leads de l'Alliance en tant que membre des équipes ou qu'ils soient les gestionnaires désignés dans la prise de décision dont il est question dans les responsabilités du team lead (page 105 du cahier des charges)?

Réponse 140 :

À la page 103 du cahier des charges la Société fournit un organigramme du programme ainsi que les principaux mécanismes de gestion. Toutes les « boîtes » inscrites sont comblées par des gestionnaires (leaders) internes compte tenu de l'orientation indiquée à la page 101 comme quoi la Société assume la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre du programme de transformation.

Ces leaders internes assurent donc la prise de décision et la gestion des équipes sous leur responsabilité. Ils connaissent bien la Société mais comme le programme apporte son lot de nouveautés au niveau des méthodes, outils, meilleures pratiques, approche d'estimation et autres, ils se doivent d'être jumelés à un « team lead » qui apporte cette connaissance, conseille le gestionnaire et lui fait des recommandations en plus d'encadrer la réalisation des travaux de l'équipe (incluant les ressources de l'Alliance et de la Société).

Les attentes face à un « coach » et face à un « team lead » sont clairement décrites aux pages 104 et 105 de l'appel d'offres. Il est important de noter qu'à aucun endroit dans ces descriptions il est indiqué que le « team lead » est en mode de prise de décision, il est plutôt écrit qu'il « assiste les gestionnaires dans une prise de décision judicieuse concernant tous les aspects du programme ».

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 18** est émis en date du 12 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 13 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 19 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 141 :

Dans le document d'appel d'offres à la section « 2.6.3.1.4 Gestion de l'entrepôt des données informationnelles », il est indiqué « La Société désire faire une saine gestion de son nouvel entrepôt de données informationnelles. Pour ce faire, elle désire acquérir des outils offrant les fonctionnalités suivantes :

- Pouvoir extraire, transformer et charger des données dans l'entrepôt de données :
 - o Importation des données de diverses sources sous divers formats;
 - o Les transformations seront simples à complexes;
 - o En temps réel;
 - o Transfert adéquat des caractères diacritiques incluant minuscules et majuscules.
- Mettre en place des outils et des mécanismes pour supporter l'assurance qualité des données informationnelles.
- Pouvoir reproduire les résultats antérieurs en tout temps sur toutes les données. »

Lorsqu'il est mentionné qu'il faut pouvoir reproduire les résultats antérieurs en tout temps sur toutes les données, est-ce que cet énoncé implique qu'il faut garantir dans le nouvel entrepôt de données informationnelles la disponibilité des données antérieures à la Solution PGI, c'est-à-dire celles de la CEDO? Si oui, est-ce que cela concerne uniquement les dossiers actifs?

Réponse 141 :

Essentiellement, le soumissionnaire doit comprendre de l'énoncée «Pouvoir reproduire les résultats antérieurs en tout temps sur toutes les données» s'appuie sur le concept d'historisation des données intégrées à la solution PGI. Ainsi, la Société désire que la solution en intelligence d'affaires (BI) puisse soutenir le traitement de requêtes pour lesquelles les résultats devront être identiques peu importe le moment de leur exécution. Ce besoin de cohérence et de constance des résultats de requêtes est particulièrement important car la Société est sollicitée pour :

- fournir des statistiques officielles (par exemple le bilan routier);
- fournir les résultats de diverses requêtes à la demande de ministères et organismes ainsi que par les médias d'information.

Dans cet esprit, les références qui sont faites dans la question en rapport avec les données antérieures au PGI et la notion de dossiers actifs ne sont donc pas réellement applicables au présent contexte.

Question 142 :

Aux sections Expérience des team leads et Coach dans le cahier de réponses (sections 2.14.3; 2.15.3; 2.16.3; 2.17.3; 2.18.3 et 2.19.3), la Société indique que l'Alliance « doit démontrer que chacune des candidatures proposées satisfait ou dépasse l'ensemble des facteurs ci-après (...) ».

À la page 65 du document d'appel d'offres, la Société présente la grille utilisée pour consigner les résultats des différentes soumissions et établir leur note de qualité à la suite de l'étape « E ». La Société précise que « Pour être retenue, une soumission doit obtenir

une note globale de 70 et plus. Toutes les soumissions dont la note est inférieure à 70 ne sont pas retenues pour la suite du processus d'évaluation ». De plus, aucune critère pour lequel un minimum de 70% serait exigé a été coché.

La Société pourrait-elle confirmer qu'aucun critère exigé aux sections Expérience des team leads et Coach est éliminatoire et que par conséquent si un candidat ne satisfait pas l'ensemble des critères, l'Alliance ne sera pas disqualifiée?

Réponse 142 :

La Société confirme qu'aucun critère exigé aux sections Expérience des team leads et Coach est éliminatoire et que par conséquent si un candidat ne satisfait pas l'ensemble des critères, l'Alliance ne sera pas disqualifiée.

Question 143 :

À la Réponse 121 de l'addenda 13, la Société nous précise la pondération de l'évaluation des ressources de chacun des SP. Nous aimerions avoir plus de détails.

- a) Quelle est la pondération des relèves par rapport aux ressources stratégique proposées?
- b) Dans SP2 et SP3 où plus d'un team lead est présenté, pouvez-vous confirmer que la pondération sera identique pour chacun des ressources stratégiques?
- c) Dans SP7 où 3 coachs sont présentés, pouvez-vous confirmer que la pondération sera identique pour chacun des ressources stratégiques?

Réponse 143 :

- a) L'évaluation est globale et porte sur les CV soumis (principal et relèves) sans distinction. La candidature principale est généralement celle du conseiller qui sera cédulé en entrevue pour compléter cette évaluation.
- b) dans SP2 et SP3, les pondérations sont identiques pour tous les "team leads"
- c) dans SP7, les trois "coachs" ont la même pondération (en référence à l'addenda 13, question 121, section 3 B) le % attribuable aux coachs est de 21 % et par conséquent, 7% chacun).

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 19** est émis en date du 13 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 14 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 20 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 144 :

Concernant le soutien post-implantation en cours de programme (années 1 à 5, après les périodes de garantie des livraisons), nous comprenons que la SAAQ désire que l'Alliance en assure le leadership et contribue au soutien en collaboration avec les ressources de la SAAQ. Un transfert de connaissance doit s'effectuer durant cette période permettant à la SAAQ d'être en mesure de se soutenir de façon autonome à la fin de la 5ième année avec du support ponctuel de l'alliance par la suite.

Nous avons quelques questions concernant le soutien post-implantation en cours de programme (années 1 à 5) :

- a) Est-ce que la SAAQ a une préférence quant à la composante organisationnelle où seront positionnées ces ressources?
- b) Est-ce que la SAAQ est ouverte à recevoir une recommandation à cet effet?
- c) Est-ce que la SAAQ a une préférence pour l'endroit dans le cahier de réponse où décrire les stratégies de soutien post-implantation proposées?
- d) À quel endroit dans les bordereaux de réponse devons-nous identifier les efforts internes et externes associés au soutien post-implantation durant les 5 premières années? Par exemple, devons-nous les inclure par livraison dans les efforts d'intégration fonctionnelle et technologique dans le tableau sommaire des efforts?
- e) À quel endroit dans les bordereaux de prix devons-nous identifier les efforts internes et externes et les taux associés au soutien post-implantation durant les 5 premières années? Par exemple, devons-nous les inclure par livraison dans les efforts d'intégration fonctionnelle et technologique dans le bordereau de prix des services professionnels?
- f) La SAAQ fait référence au « Centre d'expertise de la solution » à la section 2.1.1 C Portée d'acquisition –Services professionnels du document d'appel d'offres et à la Grille SP.1 du cahier de réponse. Est-ce que pour la SAAQ, le Centre d'expertise de la solution correspond à l'équipe de soutien post-implantation ou bien le Centre d'expertise de la solution à une portée plus large englobant d'autres disciplines et spécialités?

Réponse 144 :

- a) La Société s'attend à ce que l'alliance fasse des recommandations sur la structure de soutien, de maintenance et d'exploitation à mettre en place ainsi que sur son dimensionnement (ressources SAAQ et alliance) suite à l'implantation de chacune des livraisons pour les années 1 à 5.
Veuillez prendre en considération les services attendus qui ont été énoncés à la section 2.10.11 pour le domaine d'intégration fonctionnelle ainsi qu'à la section 2.10.12 pour le domaine d'intégration technologique.
- b) Tel que mentionné à la question a), la Société s'attend à ce que l'alliance fasse les recommandations nécessaires.

- c) Vous pouvez inclure une description de votre stratégie de soutien post-implantation à la section « 2.13.1 Organisation du programme et mécanismes de gouvernance » du cahier réponses à la suite de la description du modèle d’organisation du Centre d’expertise.
- Veillez ajouter le texte surligné en jaune ci-dessous pour introduire la description de votre stratégie à la page 259 du cahier réponses.**

En fonction des informations fournies à la section **2.10.10 Services professionnels requis**, l’alliance doit élaborer le modèle d’organisation du **Centre d’expertise de la solution**. Les éléments suivants seront considérés :

- Démarche de conception du Centre d’expertise;
- Composantes du modèle d’organisation considérées
- Expertise de l’alliance dans la réalisation de modèle d’organisation d’un Centre d’expertise;
- Efforts dévolus pour ce dossier (efforts inclus au Tableau des efforts – section 2.13.6.3 du Cahier-réponses

Réponse de l'alliance

L’alliance doit décrire sa stratégie de soutien, maintenance et exploitation en fonction du modèle d’organisation proposé.

Réponse de l'alliance

Veillez noter que le nombre de page maximal pour cette section est augmenté à quinze (15) pages.

- d) Les efforts internes et externes consacrés au soutien, à la maintenance et à l’exploitation d’une livraison doivent être ventilés de la façon suivante :
- Les efforts internes et externes consacrés au soutien post-implantation **durant la période de rodage immédiatement après l’implantation d’une livraison** doivent être inclus dans un lot dans l’onglet de la livraison.

Ces efforts font partie du cycle de la mise en œuvre d’une livraison de la suite de progiciels de gestion intégrés : planification, conception, réalisation, implantation et soutien post-implantation (réf : réponse à la question #131).

- Les efforts internes et externes consacrés au soutien, à la maintenance et à l’exploitation **subséquent** à la période de rodage d’une livraison doivent être ventilés dans un onglet distinct des tableurs sur une base annuelle en utilisant deux (2) lots distincts couvrant respectivement les 2 premiers et les 2 derniers trimestres et doivent se conformer à ce qui est énoncé à la section « 2.11 MÉCANISMES DE GESTION DU TRAVAIL ».

Veillez utiliser les conventions suivantes pour attribuer le libellé de l’onglet dans les tableurs « *Tableau des efforts* » et « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » :

« **Livr soutien An *n*** » où *n* indique l’année où démarre les activités de récurrence, ainsi que pour chaque année subséquente, pour le soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution.

La valeur attribuée est un nombre déterminée de l’an 1 jusqu’à l’an 5.

Par exemple :

En fonction du scénario de mise en œuvre, si l’implantation de la première livraison est planifiée au dernier trimestre (trimestre 4) de l’an 2, les tableurs « *Tableau des efforts* » et « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » devraient inclure les onglets suivants :

- « **Livr soutien An 3** »
- « **Livr soutien An 4** »
- « **Livr soutien An 5** »



En d'autres termes, les deux (2) tableurs doivent inclure des onglets spécifiques pour les efforts internes et externes consacrés aux activités de récurrence de soutien, de maintenance et d'exploitation de la solution dès l'année « *n* » pour laquelle une première livraison de la solution est implantée.

Les efforts inscrits dans ces onglets devront tenir compte de l'implantation des livraisons subséquentes à la première livraison.

e) Veuillez donc vous référer à la réponse de la question d).

Tel que mentionné à la section 3.5 de l'appel d'offres, le tableau « *Tableau des efforts* » et le « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » sont interdépendants et doivent être cohérents au niveau des activités, lots et livraisons. Les taux associés à ces activités doivent être inscrits dans le « *Bordereau de prix pour les services professionnels* ».

De plus, les différents totaux des onglets ajoutés relativement à ces activités doivent se refléter dans l'onglet « *Sommaire* » des deux tableurs en prenant soin d'associer distinctement les efforts et les coûts des ressources SAAQ et des ressources de l'Alliance.

f) La Société s'attend à ce que l'alliance propose le modèle d'organisation le plus pertinent pour la Société afin d'assurer l'évolution et la pérennité de la solution d'affaires. Tel que mentionné à cette section, la mise en place du Centre d'expertise prévoit notamment la certification par l'éditeur; le modèle proposé doit donc prévoir tous les éléments pour réaliser cet objectif.

Le présent **addenda numéro 20** est émis en date du 14 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 15 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 21 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné.

La réponse 144 « d » de l'addenda 20, doit être remplacée par celle-ci :

- d) Les efforts internes et externes consacrés au soutien, à la maintenance et à l'exploitation d'une livraison doivent être ventilés de la façon suivante :
- Les efforts internes et externes consacrés au soutien post-implantation durant la période de rodage immédiatement après l'implantation d'une livraison doivent être inclus dans un lot dans l'onglet de la livraison.

Ces efforts font partie du cycle de la mise en œuvre d'une livraison de la suite de progiciels de gestion intégrés : planification, conception, réalisation, implantation et soutien post-implantation (réf : la réponse #119 de l'addenda 13).

- Les efforts internes et externes consacrés au soutien, à la maintenance et à l'exploitation subséquent à la période de rodage d'une livraison doivent être ventilés dans un onglet distinct des tableurs sur une base annuelle en utilisant deux (2) lots distincts couvrant respectivement les 2 premiers et les 2 derniers trimestres et doivent se conformer à ce qui est énoncé à la section « 2.11 MÉCANISMES DE GESTION DU TRAVAIL ».

Veuillez utiliser les conventions suivantes pour attribuer le libellé de l'onglet dans les tableurs « *Tableau des efforts* » et « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » :

« **Livr soutien An *n*** » où *n* indique l'année où démarre les activités de récurrence, ainsi que pour chaque année subséquente, pour le soutien, la maintenance et l'exploitation de la solution.
La valeur attribuée est un nombre déterminée de l'an 1 jusqu'à l'an 5.

Par exemple :

En fonction du scénario de mise en œuvre, si l'implantation de la première livraison est planifiée au dernier trimestre (trimestre 4) de l'an 2, les tableurs « *Tableau des efforts* » et « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » devraient inclure les onglets suivants :

- « **Livr soutien An 3** »
- « **Livr soutien An 4** »
- « **Livr soutien An 5** »

Instructions / Sommaire / Livr Zéro / Livr 1 an 1 à 5 / Livr 2 an 1 à 5 / Livr IR an 1 à 5 / **Livr soutien an 3** / Livr soutien an 4 / Livr soutien an 5 / An 6 à 10

En d'autres termes, les deux (2) tableurs doivent inclure des onglets spécifiques pour les efforts internes et externes consacrés aux activités de récurrence de soutien, de maintenance et d'exploitation de la solution dès l'année « *n* » pour laquelle une première livraison de la solution est implantée.
Les efforts inscrits dans ces onglets devront tenir compte de l'implantation des livraisons subséquentes à la première livraison.



Le présent **addenda numéro 21** est émis en date du 15 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 19 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 22 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 145 :

Y-a-t'il des interruptions planifiées des applications et progiciels de la SAAQ? Si oui, est-ce possible d'avoir le détail de ces interruptions pour chacune de ces applications?

Réponse 145 :

Tel que mentionné à l'annexe C12 page 93, le cadre d'exploitation TI de la Société prévoit des interruptions de services et la non disponibilité des environnements technologiques. Pour ce faire les responsables de l'exploitation des TI établissent annuellement, de concert avec les représentants des domaines d'affaires ainsi qu'avec les secteurs responsables de l'entretien/évolution des applications et des infrastructures, la planification du calendrier des changements pour l'année à venir. Le calendrier ainsi produit fait aussi état des périodes pour lesquelles aucun changement (gel) n'est permis. Les périodes dites de gel peuvent être décrétées à la demande des différents domaines d'affaires afin de supporter leur offre de services ou en raison de certains impératifs de gestion associés aux TI.

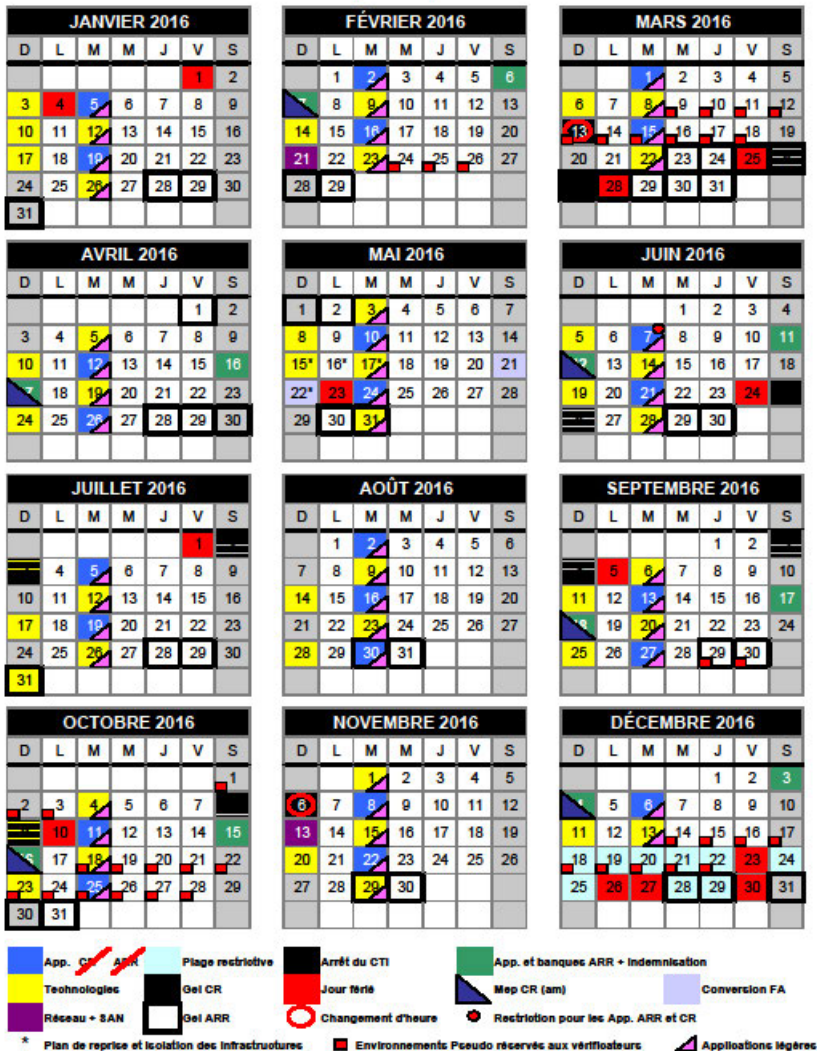
Notons que le mardi soir (18h30 à 21h00) et le dimanche matin (04h00 à 12h00) sont des périodes réservées où, en fonction des changements inscrits à l'agenda, des interruptions de services peuvent survenir. Règle générale, les plages de changements du mardi alternent entre une vocation à caractère technologique et applicatif. Il faut cependant noter que les services de mission et leurs infrastructures sous-jacentes ayant une offre services étendue comme : la RVI, les services aux corps policiers (CRPQ), le Contrôle routier, le service de renseignement Pancanadien () et les services de l'Indemnisation ne sont pas éligibles à la plage de changement du mardi soir. L'entretien et l'évolution de ces services sont réalisés à l'intérieur de la plage du dimanche matin. En sommes, ce ne sont que les services de soutien à la mission et technologiques jugés non critiques qui bénéficient des plages d'entretien du mardi soir.

C'est ainsi que la plage du dimanche matin permet la réalisation des changements technologiques importants sur les infrastructures ainsi que le déploiement d'améliorations sur les services d'affaires critiques à la mission de la Société.

La Société désire rappeler au soumissionnaire, qu'elle entend profiter de la réalisation du présent chantier pour rehausser les plages de disponibilité à l'intérieur desquelles sont offerts ses services d'affaires. Comme le stipulent les alignements technologiques généraux et certains addendas déjà publiés dans le cadre du présent appel d'offres, la Société vise à amorcer un virage important en matière de disponibilité de services qui pourrait l'amener maintenir une offre de services de type 24/7. Il va de soi, que dans un tel contexte, le portrait global des plages de changements qui a été brossé est appelé à évoluer à la faveur des technologies, méthodologies et cadre d'exploitation amenés par la solution PGI proposée.

Finalement, à titre d'information complémentaire, la Société présente le calendrier 2016 de plages de changements autorisées établi selon le cadre de gouvernance TI actuel.

Calendrier annuel des plages de changement autorisées - 2016 (Version 1.5)



Question 146 :

Pour le volet Services Professionnels, est-ce que la SAAQ accepterait un cycle de facturation autre que mensuel, par exemple à la fin de la livraison de chaque lot ? Si oui :

- a) est-ce que le calcul du coût total de propriété (CTP) tiendra compte de cette différence ?
- b) comment la SAAQ souhaite voir reflété ce cycle de facturation autre que mensuel dans le Bordereau de prix des Services professionnels ?

Réponse 146 :

Dans le cahier réponse, section 2.20.4.1 ‘Article 14 du contrat – Modalités de paiement’ (p.389), les modalités particulières avancées seront abordées dans cette section et fera l’objet de discussion lors du Dialogue compétitif. Toutefois la Société souhaite que les coûts soient traités tel que demandé au bordereau de prix et, par conséquent, le calcul du coût de propriété (CTP) sera calculé tel que décrit dans l’appel d’offres.

Question 147 :

Dans l’addenda 3, à la question 20 la Société répond : « Tel que mentionné à la page 120 de l’appel d’offres, « La période de réalisation inclut également le soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution jusqu’à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme. Ces éléments sont inclus dans les demandes de services au niveau de l’intégration fonctionnelle et de l’intégration technologique ». Des activités doivent donc être prévues et planifiées en conséquence pour chacun des lots. »

Alors que dans l’addenda 20, à la question 144 la Société répond : «Les efforts internes et externes consacrés au soutien, à la maintenance et à l’exploitation subséquent à la période de rodage d’une livraison doivent être ventilés dans un onglet distinct des tableurs sur une base annuelle en utilisant deux (2) lots distincts couvrant respectivement les 2 premiers et les 2 derniers trimestres et doivent se conformer à ce qui est énoncé à la section « 2.11 MÉCANISMES DE GESTION DU TRAVAIL». »

a) Pouvez-vous nous préciser vos attentes en regard de ces efforts, est-ce correct de considérer que la réponse à la question 144 annule la réponse à la question 3?

b) Dans l’addenda 20, à la question 144, quel est le niveau de consolidation que la Société désire obtenir au niveau du sommaire (ex : intégration fonctionnelle, intégration technologique)?

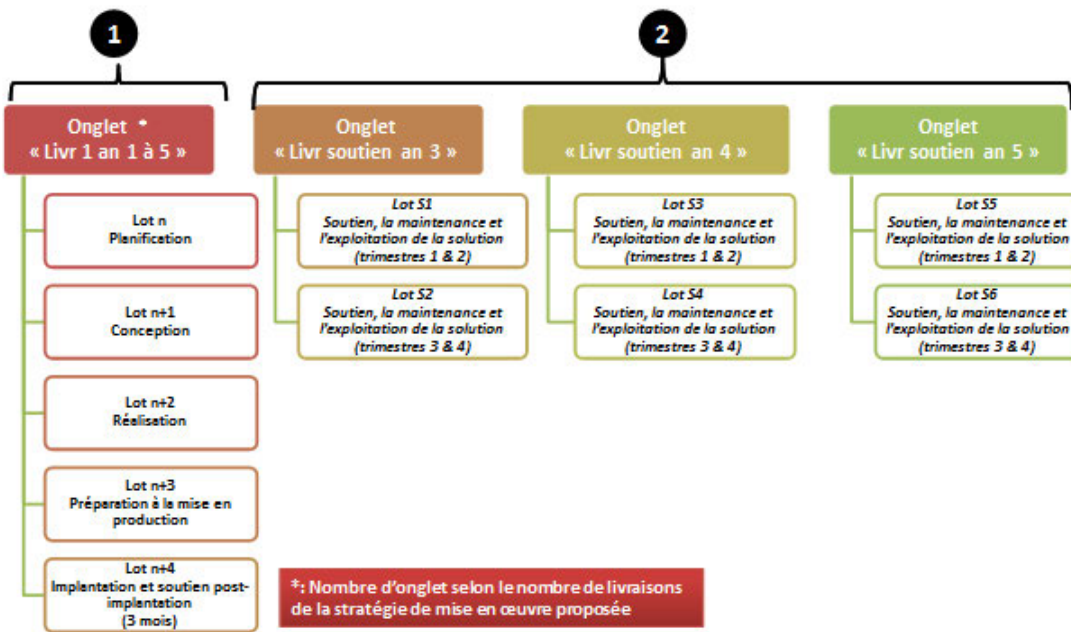
Réponse 147 :

- a) La réponse à la question #144 n’annule pas la réponse aux questions 20 & 21 de l’addenda #3 **mais apporte des précisions sur comment ventiler les efforts de soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution.**
- **Lors de la mise en œuvre (conception, réalisation, etc.) d’une livraison ①**, les efforts consacrés au soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution doivent être ventilés dans chacun des lots associés à la mise en œuvre de la livraison.
Le dernier lot d’une livraison est un lot spécifique d’implantation et soutien post-implantation pour une période de 3 mois. Veuillez vous référer à la portion ① de l’exemple ci-dessous.
 - **Après la période de 3 mois de soutien post-implantation de la livraison ②**, les efforts des activités récurrentes de soutien, maintenance et exploitation de la solution en production dès la première livraison ainsi que les livraisons suivantes doivent être ventilés dans un onglet distinct des tableurs tel qu’illustré dans la portion ② de l’exemple ci-dessous. Ces efforts doivent être ventilés dans les trois (3) domaines suivants :
 - Intégration fonctionnelle;
 - Intégration technologique;
 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité.

L’identification des lots associés aux activités récurrentes de soutien, maintenance et exploitation de la solution en production doit utiliser comme préfixe la lettre ‘S’ (par exemple : S1, S2, S3, etc.).

Un montant de contingence est à prévoir pour chaque livraison de soutien dans l’onglet « Sommaire » du tableur ‘Bordereau de prix pour les services professionnels’.

Ce qui suit est un exemple de comment ventiler les efforts dans les tableurs « Tableau des efforts » et « Bordereau de prix pour les services professionnels ».
Veuillez noter qu’il s’agit que d’un exemple utilisé pour fins d’illustration et que le découpage doit se conformer aux attentes énoncées à la section 2.11.3. Dans cet exemple la livraison 1 est implantée au 4^{ième} trimestre de la 2^{ième} année.



- 1) **Lors de la mise en œuvre (conception, réalisation, etc.) d’une livraison ❶** (veuillez vous référer à la réponse de la question 119 de l’addenda #13) : Ces efforts sont associés à chacune des livraisons planifiées dans votre stratégie de mise en œuvre.

Dans les tableurs“Tableau des efforts”

Onglet « Livr 1 an 1 à 5 »

- Lot n: Planification
[Intégration fonctionnelle
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance
Intégration technologique
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance
Gestion du changement
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance
Communication
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance
Formation
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance]
- Lot n+1: Conception
[Intégration fonctionnelle
.....
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité]
- Lot n+2: Réalisation
[Intégration fonctionnelle
.....
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité]
- Lot n+3 : Préparation de la mise en production de la livraison 1
[Intégration fonctionnelle
.....
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité]
- **Lot n+4: Implantation et soutien post-implantation (3 mois)**
[Intégration fonctionnelle
.....
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité]

- 2) **Après la période de 3 mois de soutien post-implantation de la livraison ❷**, les efforts des activités récurrentes de soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution en production doivent être consignés dans des onglets distincts tels que décrit dans la réponse de la question 144 d) de l’addenda #21.

Onglet « Livr soutien an 3 » (à partir de l’année où la première livraison de la solution est implantée en production)

- **Lot S1: Soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution trimestres 1 & 2**
[Intégration fonctionnelle
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance
Intégration technologique
...
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité
....]
- **Lot S2: Soutien, la maintenance et l’exploitation de la solution trimestres 3 & 4**
[Intégration fonctionnelle
Team Lead
Ressource SAAQ
Ressource Alliance]

Intégration technologique
...
Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité
....]

Précision sur l'ordre de présentation des onglets :
Les onglets contenant les livraisons de soutien doivent être placés immédiatement après la livraison 'Indemniser et Réadapter' (IR). Ainsi, si la réalisation de cette livraison est incluse dans les travaux des 5 premières années, le soutien doit aussi couvrir cette livraison.

Instructions	Sommaire	Livr Zéro	Livr 1 an 1 à 5	Livr 2 an 1 à 5	Livr IR an 1 à 5	Livr soutien an 3	Livr soutien an 4	Livr soutien an 5	An 6 à 10
--------------	----------	-----------	-----------------	-----------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------

b) L'onglet « Sommaire » du tableau « *Tableau des efforts* » et du tableau « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » contient les totaux de tous les lots se trouvant dans les onglets. Les deux (2) lots pour les onglets « *Livr soutien an ?* » doivent être structurés de la même façon que les autres lots dans l'onglet « *Sommaire* » selon les instructions incluses dans les 2 tableaux soit par domaine. Il s'agit plus spécifiquement des instructions #9 à #15 présentes dans le premier onglet du « *Bordereau de prix pour les services professionnels* » :

- 9 - Lorsque des livraisons ou des lots sont ajoutés, l'alliance doit également s'assurer de les ajouter dans l'onglet "Sommaire" ainsi que la reconduction de tous les totaux afférents. Les formules du tableau sont fournies à titre de guide; l'exactitude de celles-ci demeure de la responsabilité de l'alliance.
- 10 - L'alliance doit indiquer le nom de chaque livraison et de chaque lot dans tous les onglets incluant le *Sommaire*.
- 11 - Un report automatique sera effectué des coûts totaux de chaque domaine au *Sommaire* tel qu'indiqué par le numéro de référence. Voici la nomenclature utilisée:
 - SP1.2.3.RS: SP = Services Professionnels
1 = livraison 1
2 = lot 2
3 = domaine 3
RS = total des heures pour les Ressources de la SAAQ
RA = total des heures pour les Ressources de l'alliance
 - SPIR: Services professionnels spécifiques à la livraison "Indemniser et réadapter". Cette nomenclature est ensuite suivie du numéro de lot, du domaine et du type de ressources.

De plus, ces numéros de référence sont également reportés au *Sommaire*.

- 12 - La ventilation des coûts associés aux ressources de la SAAQ et aux ressources de l'alliance est reportée automatiquement dans le *Sommaire* pour tous les lots, toutes les livraisons ("...an 1 à 5") ainsi que la banque de jours pour la présence d'expertise ("An 6 à 10").
- 13 - Pour chaque livraison du Programme (incluant la livraison 0), l'alliance doit indiquer le coût pour la "Contingence contractuelle" dans l'onglet *Sommaire*. Elle s'établit par livraison seulement (non répartie par trimestre et année) et il s'agit d'un montant global (et non des efforts) à prévoir pour l'alliance et également pour la SAAQ.
- 14 - La section " A - Réserve pour travaux complémentaires " dans l'onglet *Sommaire* doit être complétée par l'alliance à l'exception de l'item "Amélioration/Évolution "; le montant de ce dernier est déterminé par la SAAQ.
- 15 - L'alliance doit effectuer les vérifications nécessaires afin de s'assurer que l'ensemble des coûts détaillés soient inclus dans les totaux respectifs et dans le *Sommaire*. En cas de divergence entre les coûts détaillés et les coûts totaux, la Société ne considérera que les montants inscrits dans le "Grand Total des Services professionnels". Le montant "Grand total" associé aux ressources de l'alliance est indiqué par un astérisque (*) dans l'onglet *Sommaire*; celui-ci doit être reporté sur le formulaire "Offre de prix".

Tous les lots des onglets « *Livr soutien an ?* » doivent être insérés dans l'onglet « *Sommaire* » après les lots de la livraison « *Livraison Indemniser et réadapter (IR)* » tel qu'illustré à :

- la figure 1 pour le tableau « *Tableau des efforts* » et;
- la figure 2 pour le tableau « *Bordereau de prix pour les services professionnels* ».

Veuillez noter l’ajout suivant à l’instruction #10 dans le tableur « *Tableau des efforts* » à l’instruction #11 du tableur « *Bordereau de prix pour les services professionnels* »:

- SPS3.1.2.RS:**
 - SP = Services Professionnels
 - S = Soutien
 - 3 = an 3
 - 1 = lot 1
 - 2 = domaine 2
 - RS = total des heures pour les Ressources de la SAAQ
 - RA = total des heures pour les Ressources de l'alliance

Rappel important :

L'alliance doit effectuer les vérifications nécessaires afin de s'assurer que l'ensemble des efforts et des coûts détaillés soient inclus dans les totaux respectifs et dans l’onglet « *Sommaire* » des deux (2) tableurs.

Dans l’onglet « *Sommaire* », les totaux d’efforts et de coûts incluant le montant de contingence par livraison doivent aussi être inclus dans les grands totaux se trouvant à la fin de l’onglet ‘Sommaire’ respectivement dans les deux (2) tableurs.

Le présent **addenda numéro 22** est émis en date du 19 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d’appel d’offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 19 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 23 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres.

Complément à la réponse 147 :

Figure 1 - Exemple de l'onglet Sommaire du tableur 'Tableau des efforts'

Livraison Indemniser et réadapter (IR)						
Lot IR1 - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1 - Intégration fonctionnelle	0	SPIR.1.1.RS	0	SPIR.1.1.RA	0	SPIR.1.1.T
2 - Intégration technologique	0	SPIR.1.2.RS	0	SPIR.1.2.RA	0	SPIR.1.2.T
3 - Gestion du changement	0	SPIR.1.3.RS	0	SPIR.1.3.RA	0	SPIR.1.3.T
4 - Communication	0	SPIR.1.4.RS	0	SPIR.1.4.RA	0	SPIR.1.4.T
5 - Formation	0	SPIR.1.5.RS	0	SPIR.1.5.RA	0	SPIR.1.5.T
6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPIR.1.6.RS	0	SPIR.1.6.RA	0	SPIR.1.6.T
Total Lot IR1	0		0		0	SPIR.1.T
Lot IRn - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1 - Intégration fonctionnelle	0	SPIR.n.1.RS	0	SPIR.n.1.RA	0	SPIR.n.1.T
2 - Intégration technologique	0	SPIR.n.2.RS	0	SPIR.n.2.RA	0	SPIR.n.2.T
3 - Gestion du changement	0	SPIR.n.3.RS	0	SPIR.n.3.RA	0	SPIR.n.3.T
4 - Communication	0	SPIR.n.4.RS	0	SPIR.n.4.RA	0	SPIR.n.4.T
5 - Formation	0	SPIR.n.5.RS	0	SPIR.n.5.RA	0	SPIR.n.5.T
6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPIR.n.6.RS	0	SPIR.n.6.RA	0	SPIR.n.6.T
Total Lot IRn	0		0		0	SPIR.n.T
Total Livraison Indemniser et réadapter (IR)	0		0		0	SPIR.T
Veuillez insérer les lots des livraisons de soutien après les lots de la livraison 'Indemniser et Réadapter'						
Livraison Soutien an 3 (S)						
Lot S1 - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1 - Intégration fonctionnelle	0	SPS3.1.1.RS	0	SPS3.1.1.RA	0	SPS3.1.1.T
2 - Intégration technologique	0	SPS3.1.2.RS	0	SPS3.1.2.RA	0	SPS3.1.2.T
3- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPS3.1.3.RS	0	SPS3.1.3.RA	0	SPS3.1.3.T
Total Lot S1	0		0		0	0
Lot S2 - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1 - Intégration fonctionnelle	0	SPS3.2.1.RS	0	SPS3.2.1.RA	0	SPS3.2.1.T
2 - Intégration technologique	0	SPS3.2.2.RS	0	SPS3.2.2.RA	0	SPS3.2.2.T
3- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPS3.2.3.RS	0	SPS3.2.3.RA	0	SPS3.2.3.T
Total Lot S2	0		0		0	0
Total Livraison Soutien an 3 (S)	0		0		0	0
Veuillez insérer les lots pour les livraisons de soutien des années 4 et 5						
A - Banque de jours pour présence d'expertise - An 6 à 10						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1 - Intégration fonctionnelle	0	BJ.1.RS	0	BJ.1.RA	0	BJ.1.T
2 - Intégration technologique	0	BJ.2.RS	0	BJ.2.RA	0	BJ.2.T
3 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	BJ.3.RS	0	BJ.3.RA	0	BJ.3.T
Total A - Banque de jours pour présence d'expertise - An 6 à 10	0		0		0	BJ.T



Figure 2 - Exemple de l'onglet Sommaire du tableur ' Bordereau de prix pour les services professionnels

Livraison Indemniser et réadapter (IR)						
Lot IR1 - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1- Intégration fonctionnelle	0	SPIR.1.1.RS	0	SPIR.1.1.RA	0	SPIR.1.1.T
2- Intégration technologique	0	SPIR.1.2.RS	0	SPIR.1.2.RA	0	SPIR.1.2.T
3- Gestion du changement	0	SPIR.1.3.RS	0	SPIR.1.3.RA	0	SPIR.1.3.T
4- Communication	0	SPIR.1.4.RS	0	SPIR.1.4.RA	0	SPIR.1.4.T
5- Formation	0	SPIR.1.5.RS	0	SPIR.1.5.RA	0	SPIR.1.5.T
6- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPIR.1.6.RS	0	SPIR.1.6.RA	0	SPIR.1.6.T
Total Lot IR1	0		0		0	
Lot IRn- nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1- Intégration fonctionnelle	0	SPIR.n.1.RS	0	SPIR.n.1.RA	0	SPIR.n.1.T
2- Intégration technologique	0	SPIR.n.2.RS	0	SPIR.n.2.RA	0	SPIR.n.2.T
3- Gestion du changement	0	SPIR.n.3.RS	0	SPIR.n.3.RA	0	SPIR.n.3.T
4- Communication	0	SPIR.n.4.RS	0	SPIR.n.4.RA	0	SPIR.n.4.T
5- Formation	0	SPIR.n.5.RS	0	SPIR.n.5.RA	0	SPIR.n.5.T
6- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPIR.n.6.RS	0	SPIR.n.6.RA	0	SPIR.n.6.T
Total Lot IRn	0		0		0	
Contingence contractuelle - livraison Indemniser et réadapter (IR)	0 \$		0 \$		0 \$	
Total Livraison Indemniser et réadapter (IR)	0		0		0	
Veuillez insérer les lots des livraisons de soutien après les lots de la livraison 'Indemniser et Réadapter'						
Livraison Soutien an 3 (S)						
Lot S1 - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1- Intégration fonctionnelle	0	SPS3.1.1.RS	0	SPS3.1.1.RA	0	SPS3.1.1.T
2- Intégration technologique	0	SPS3.1.2.RS	0	SPS3.1.2.RA	0	SPS3.1.2.T
3- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPS3.1.3.RS	0	SPS3.1.3.RA	0	SPS3.1.3.T
Total Lot S1	0		0		0	
Lot S2 - nom du lot						
	Ressources SAAQ	Référence à l'onglet détaillé	Ressources de l'alliance	Référence à l'onglet détaillé	Total	Référence à l'onglet détaillé
1- Intégration fonctionnelle	0	SPS3.2.1.RS	0	SPS3.2.1.RA	0	SPS3.2.1.T
2- Intégration technologique	0	SPS3.2.2.RS	0	SPS3.2.2.RA	0	SPS3.2.2.T
3- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité	0	SPS3.2.3.RS	0	SPS3.2.3.RA	0	SPS3.2.3.T
Total Lot S2	0		0		0	
Contingence contractuelle - livraison Soutien an 3 (S)	0 \$		0 \$		0 \$	
Total Livraison Soutien an 3 (S)	0		0		0	
Veuillez insérer les lots pour les livraisons de soutien des années 4 et 5						
A - Réserve pour travaux complémentaires						
					Réserve (\$)	
Mise en place du centre d'expertise					0 \$	
Amélioration/Évaluation						
Migration de la suite PGI					0 \$	
Total A - Réserve pour travaux complémentaires					0 \$	

Le présent **addenda numéro 23** est émis en date du **19 janvier 2016** et fait partie intégrante du document d’appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 27 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 24 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 148 :

Pour mieux comprendre la réponse de la SAAQ à la question 46 c), nous vous soumettons les questions suivantes :

1. Quand la Société mentionne qu'elle pourrait « mettre fin à la relation d'affaires », quelle est la signification de ce geste, ou encore comment se concrétiserait-il?
2. Quand vous mentionnez que « la Société ne prévoit aucune augmentation à l'enveloppe budgétaire », doit-on conclure qu'il s'agit d'un contrat en temps et matériel avec plafond financier, ou plutôt que la Société va juger elle-même des ajustements à apporter soit à l'enveloppe budgétaire ou à la portée du projet?
3. Quand vous mentionnez que chacune des parties devrait finaliser les travaux à leurs frais et selon le périmètre défini et convenu du projet, les travaux à finaliser seraient-ils ceux alors en cours ou la totalité des travaux répertoriés dans les documents d'appel d'offres?

Réponse 148 :

- 1) Ultimement le défaut de l'alliance de remplir les termes et conditions pourraient mener à la résiliation du contrat comme stipulé à l'article 6.5.1 de l'appel d'offres.
- 2) La Société tient à rappeler qu'elle vise l'établissement d'un partenariat « gagnant-gagnant » (p104 et 153). Elle réitère qu'elle gèrera ce programme en le découpant par livraison et par lot de travail et chacun d'eux fera l'objet d'une entente de lot (p152). Elle réaffirme l'application d'une formule de partage de risques tel que décrit à la section 2.11.8 et les suivantes. Il est également stipulé à la page 153 qu'à la fin de la conception, la ventilation (par livraison et par lot) pourra être revue sans pour autant en modifier le montant total (et la portée initiale). L'approche identifiée n'est donc pas de type Temps et matériel avec plafond financier.
- 3) À la section 2.11.9 pour l'utilisation du « en banque » et de la contingence contractuelle, il faut en conclure qu'une fois le « en banque » et la contingence contractuelle épuisés, l'alliance et la Société doivent compléter l'ensemble des travaux prévus au contrat à leur frais dans le respect des critères d'acceptation établis.

Question 149 :

L'environnement de développement de la SAAQ est-il représentatif de la production au niveau du paysage des applications et progiciels? Si non, serait-il possible d'obtenir une vue d'ensembles des applications et progiciels qui sont disponibles? Y a t-il des interruptions planifiées sur cet environnement?

Réponse 149 :

L'environnement TI de la Société repose sur un ensemble d'orientations qui guident la conception des solutions ainsi que leur déploiement. Parmi elles, une orientation très précise en regard aux environnements où l'on doit retrouver une solution qui s'énonce ainsi :

«Les services technologiques ainsi que les infrastructures technologiques présentes dans l'environnement de production doivent être représentées dans d'autres environnements afin de répondre à différents besoins, dont le support aux essais, etc.»

Ainsi, de manière générale, une solution technologique est présente à la fois en production, en développement et au laboratoire. Toutefois, contrairement à une application, une solution technologique ne se retrouve pas systématiquement dans tous les paliers de l'environnement de développement. Généralement, on retrouve une instance unique de la solution technologique pour l'ensemble de l'environnement de développement et au besoin, c'est à travers les fichiers de paramétrage (pilotage) que se concrétise la ségrégation des paliers.

En ce qui concerne le portefeuille applicatif, son contenu se retrouve intégralement à la fois en production et dans tous les paliers de l'environnement de développement. Contrairement à une solution technologique, aucune application d'affaires n'est déployée dans l'environnement du laboratoire et ce, pour des raisons de logistique.

De manière générale, l'environnement de développement est assujéti au même titre que l'environnement de production à des interruptions de services. Ce qui suit dresse un portrait des plages à l'intérieur desquelles l'environnement de développement n'est pas disponible.

- Lundi 18h00 à 23h00
- Mercredi 18h00 à 23h00
- Dimanche 04h00 à 12h00 (globale), 12h00 à 18h00 (interventions ciblées)

La Société désire rappeler qu'elle entend profiter de l'implantation d'une solution PGI pour introduire les concepts liés au mode de services en continu. Dans une certaine mesure, la Société espère récupérer certains de ces concepts pour les voir appliquer à l'environnement de développement et ainsi être en mesure de supporter la cadence des travaux de réalisation du présent projet.

Question 150 :

À la réponse 91 de l'addenda 10, la Société précise que « ... la portée du présent appel d'offres inclut les portions du système ACT identifiées « Pris en charge par la solution » et « Potentiellement pris en charge par la solution » dont le schéma de la page 124 de l'annexe C16 fait état. Toujours en lien avec ce même schéma, le soumissionnaire doit noter que la portion « Intégration assurée par la solution » est incluse dans la portée du présent appel d'offres mais uniquement pour la dimension se rapportant à l'intégration avec sa solution PGI. Cette portion du système ACT est présentée à titre d'information afin d'offrir au soumissionnaire une vision d'ensemble de ce système et de mieux saisir les enjeux d'intégration qui pourraient s'y rattacher. À cet effet, la Société présente l'envergure de l'Environnement Actuariat (réf : Annexe C16, schéma page 124) en termes de traitement SAS :

- Dépôt tertiaire- Tarification d'assurance : 6 traitements SAS (2 complexes, 3 moyens et 1 simple);
- Dépôt Matrice de coûts : 6 traitements SAS (2 complexes, 3 moyens, 1 simple);
- Dépôt Passif actuariel : 485 programmes de traitement en lot (40 complexes, 150 moyens, 295 simples) qui comprend des modules de méthodes actuarielles : 1000 chargeurs (simples), 800 «exporteurs» (simples) et 500 évaluations actuarielles (25% simple, 50% moyenne, 25% complexe).

La Société désire aussi rappeler au soumissionnaire qu'il pourra retrouver en annexe C7 le descriptif des différents systèmes de l'actuariat (ACT). »

Est-ce que l'Alliance est responsable de modifier les traitements SAS de l'environnement de l'actuariat?

Réponse 150 :

À la question posée, la réponse de la Société est **non**. La responsabilité de modifier les traitements SAS pour assurer leur compatibilité avec la réalité qu'amène la solution PGI **revient à la Société**. Toutefois, la Société s'attend de l'alliance qu'elle fournisse à sa demande, l'accompagnement nécessaire à la réalisation des adaptations.

Question 151 :

À la page 109 du document d'appel d'offres, un des participants de l'équipe interne du Comité de gestion du programme est le Directeur de l'Intégration – Assurance qualité.

Est-ce que ce Directeur est, dans les faits, la même personne que le Leader Intégration - Assurance qualité qui est un des participants de l'équipe interne du Comité de gestion du Chantier Affaires et TI et de celle du Comité de gestion du Chantier TI (page 110)? Si non, pouvez-vous donner des explications sur la distinction des deux rôles?

Réponse 151 :

Il s'agit effectivement de la même personne (Directeur Intégration-Assurance qualité = Leader Intégration- Assurance qualité).

Précision 152 :

À la page 167 du document d'appel d'offres, sous la section « H » au point #2 :

Ce qui est comme suit:

2. La valeur monétaire des bénéfices

- Les bénéfices sont présentés ...chacun pour la Société.
- À partir du calendrier de mise en œuvre présenté par l'alliance, la Société intégrera les bénéfices annuels au CTP

Est remplacé par:

2. La valeur monétaire des bénéfices

- Les bénéfices sont présentés ...chacun pour la Société.
- À partir du calendrier de mise en œuvre présenté par l'alliance, la Société intégrera les bénéfices annuels au CTP
 - o les bénéfices seront intégrés par trimestre un an après l'implantation des systèmes permettant leur réalisation.*

Précision 153 :

À la page 32 de l' « Annexe V-VFS », le montant qui aurait dû être inscrit pour le « droit d'immatriculation additionnel (DIA) véhicule de luxe » est de « 1922,00 \$ » et non de « 922,00 \$ ».

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 24** est émis en date du 27 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 28 janvier 2016

Objet : Addenda numéro 25 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 154 :

« La Réponse 41 de l'Addenda 5 précise que la SAAQ acceptera une lettre de crédit irrévocable à titre de garantie de soumission. À cet effet, est-ce que la SAAQ pourrait nous fournir le libellé de la lettre de garantie qui lui sera acceptable. »

Réponse 154 :

Voici un exemple de libellé acceptable :

LETTRE DE GARANTIE IRRÉVOCABLE

GARANTIE DE SOUMISSION

BÉNÉFICIAIRE :

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boul. Jean-Lesage
C.P. 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

OBJET: Appel d'offres public no : P_____

Nom de l'alliance : _____

Adresse : _____

Soumissions N° _____

Titre du projet : _____

La _____
(Nom de l'institution financière et succursale)

ici représentée par _____
dûment autorisé(e), garantit, de façon irrévocable, le paiement des sommes qui vous seront dues par le client ci-haut mentionné advenant le défaut de ce dernier d'accepter un contrat conforme à sa soumission ou de fournir les garanties et assurances requises dans les quinze (15) jours de la date de l'acceptation de sa soumission par le bénéficiaire.

Les deux seules conditions pour que la présente garantie soit réalisable sont : soit le défaut d'accepter un contrat conformément à la soumission, soit le défaut de produire les garanties et les assurances requises.

Après réception d'une demande écrite de paiement, dans laquelle la date d'ouverture des soumissions devra être mentionnée,

(Nom de l'institution financière)

s'engage à acquitter ces sommes;

(Nom de l’institution financière)

.

La présente garantie demeurera en vigueur pour une période de 365 jours à compter de la date d'ouverture des soumissions. Toute demande de paiement, en vertu de la présente garantie, devra parvenir à

(Nom de l’institution financière)

au plus tard soixante (60) jours à partir de la date d'ouverture des soumissions.

Le paiement est exigible à la simple demande de paiement adressée à l'établissement financier par le bénéficiaire.

(Nom de l’institution financière)

(Adresse)

Par : _____
Signataire autorisé

Question 155 :

Annexe 9 : Engagement de confidentialité
Une signature par un employé de ce formulaire implique qu’il soit lié à titre personnel. Nous acceptons d’être responsables de nos employés, mais selon des pratiques standard de notre organisation. Les produits et services offerts sont de type ‘commercial’ (« off the shelf »), alors les pratiques de sécurités sont normalisées et toujours les même. Notre organisation a code de conduite (Code d’éthique et de comportement commercial) qui touche plusieurs volets en terme de Conformité et de Comportement commercial, auquel les employés sont liés via une certification de façon récurrente. En ce qui a trait à l’engagement de la confidentialité, voici un des paragraphes de notre code de conduite touchant cet aspect :

- Protection des informations confidentielles :

Vous êtes tenu de protéger toutes les informations confidentielles auxquelles vous avez accès dans le cadre de votre travail. Les Politiques de confidentialité de notre organisation régissent la collecte, l’utilisation, le transfert et la sécurité des données relatives aux employés, aux clients et aux clients potentiels, ainsi qu’aux données auxquelles notre organisation peut accéder dans le cadre d’autres services. Vous devez absolument respecter ces politiques lors de la collecte ou du traitement d’informations personnelles pertinentes.

Une version complète de notre code de conduite est disponible, nous sommes disponibles à vous la faire parvenir, si requis.

Étant donné que notre code de conduite engage nos employés en terme de confidentialité, est-ce que la Société accepterait que la signature de l’annexe 9 ne soit pas requise?

Réponse 155 :

Ne connaissant pas les codes de conduites des préqualifiés et voulant garder un lien direct avec les gens qui participeront au projet, la Société maintient sa position que la signature de l’annexe 9 sera requise.

Question 156 :

À la section 4.6.1 du document d’appel d’offres, la Société indique
« 4.6.1 Lorsque la soumission implique la participation de sous-contractants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent » y compris les exigences relatives à la



qualité » demeurent sous la responsabilité de l'alliance avec laquelle la Société a signé le contrat. »

La société pourrait-elle mentionner à quelle section de l'appel d'offres elle réfère afin de préciser ce qu'elle entend par « les exigences relatives à la qualité »?

Réponse 156 :

En ce qui concerne les sous-traitants, l'alliance sera responsable de la qualité de tous ses sous-contractants. Donc, lorsque l'alliance fera appel à un sous-traitant, elle en sera responsable afin qu'il respecte toutes les exigences, critères, niveaux de qualités qui se retrouvent dans tous les documents d'appel d'offres.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 25** est émis en date du 28 janvier 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 1^{er} février 2016

Objet : Addenda numéro 26 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 157 :

Concernant la grille F.3-b Grille de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle.

Faut-il prévoir l'intégration des données opérationnelles hors PGI (ex : système EDA) afin de produire le bilan routier ainsi que les autres produits informationnels ? Si oui, pouvez-vous nous spécifier les autres systèmes à considérer ainsi que l'identification des données associées pour l'informationnel?

Réponse 157 :

À titre d'information, la Société désire souligner que le système EDA et les données opérationnelles sous-jacentes font bel et bien partie intégrante de la portée de la solution PGI contrairement à ce qui est avancé dans le préambule de la question. De plus, toutes les données nécessaires à la production du bilan routier seront intégrées graduellement au PGI et ce, en accord avec la stratégie de mise en œuvre proposée.

À la question « *Faut-il prévoir l'intégration des données opérationnelles hors PGI afin de produire le bilan routier ainsi que les autres produits informationnels ?* », la réponse de la Société est 'non'. À cet effet, le soumissionnaire n'a pas à prévoir dans ses travaux, l'intégration des données hors PGI. Par ailleurs, la Société désire porter à l'attention du soumissionnaire les quelques éléments additionnels d'information qui suivent afin de préciser davantage le contexte entourant la production des produits informationnels.

Comme le calendrier de réalisation du projet s'échelonne sur plusieurs années, on risque de se retrouver dans une situation où, pour la production d'un indicateur, les données opérationnelles requises se retrouvent à la fois à l'intérieur et l'extérieur de la solution du PGI. Dans ce cas précis, il appartient à la Société d'adapter les traitements d'où sont issus les indicateurs afin qu'ils tiennent compte du contexte du PGI.

De plus, par définition une donnée opérationnelle hors PGI se définit par le fait que cette donnée est exclue de la portée du projet tel qu'établie par le présent appel d'offres. La concrétisation de cet état de fait vient en outre, conditionner la production de tout autre élément informationnel (ex : Rapport annuel de gestion de la Société) nécessitant à la fois des données présentes au PGI et localisées à l'intérieur de différents dépôts opérationnels présents à la Société. Dans ce cas précis, il revient également à la Société la responsabilité d'adapter ses traitements.

La Société s'attend toutefois de la part du soumissionnaire que ce dernier lui offre tout le soutien nécessaire à la réalisation des adaptations qui s'avéreraient nécessaires.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.



Le présent **addenda numéro 26** est émis en date du 1^{er} février 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 4 février 2016

Objet : Addenda numéro 27 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 158 :

Dans le « Tableau 16 Principales responsabilités des équipes » de la page 106 du document d'appel d'offres, il est mentionné que l'équipe des communications est responsable de « l'analyse d'impacts ». Étant donné que selon ce même tableau, l'équipe de gestion du changement de même que l'équipe d'intégration fonctionnelle le sont aussi, nous souhaiterions préciser la nature exacte de la responsabilité de l'équipe de communication en cette matière, outre que de déterminer les communications à produire auprès des clientèles cibles en réponse aux impacts qui les touche.

a) Pouvez-vous nous confirmer que la responsabilité d'effectuer l'analyse d'impacts est du côté de la gestion du changement, et que du côté des communications, les responsabilités se limitent au soutien et à l'accompagnement de l'équipe responsable d'effectuer l'analyse d'impacts, et par conséquent, la responsabilité « Analyse d'impacts » de l'équipe Communication du Tableau 16 Principales responsabilités des équipes de la page 106 du cahier de charge, sera retirée?

Dans le « Tableau 16 Principales responsabilités des équipes » de la page 106 du document d'appel d'offres, il est indiqué que l'équipe des communications est responsable des « Communications internes et externes ». Cette mention semble contredire la phrase suivante du point 2.10.14. 3 de la page 139 à la rubrique « Communications externes » : « En ce qui concerne le partage des responsabilités, la Société conserve toutes les activités de communication externes... L'ensemble de ces activités sera sous responsabilité de la Direction des communications de la Société ».

b) Pouvez-vous nous confirmer que l'Alliance fournira à la Direction des communications les intrants requis pour que cette dernière réalise les communications externes, mais ceci n'implique pas que l'Alliance en ait la responsabilité, et par conséquent, la responsabilité « Communications internes et externes » de l'équipe Communication du Tableau 16 Principales responsabilités des équipes de la page 106 du cahier de charge, sera modifiée pour « Communications internes »?

Réponse 158 :

a) L'équipe de Communication a la responsabilité de produire une analyse d'impacts (et des besoins) en communication par clientèle cible tel que spécifié dans la section 2.10.14.5 Résultats attendus à la page 140.

La page 106 doit donc être interprétée à la lumière de l'information indiquée à la page 140.

b) L'équipe de Communication du programme a, comme portée, les **communications internes et externes**.

Cependant, pour la RÉALISATION des activités en communications externes, celle-ci sera effectuée par des ressources de la SAAQ qui proviendront de l'équipe de la Direction des communications (DCOM) SAAQ. Il demeure sous la responsabilité de l'équipe de Communication du programme de produire les intrants requis pour ces travaux, ainsi que de fournir la planification (calendrier, effort, qualité, etc.).

L'alliance n'a pas à inclure de ses ressources pour ces travaux mais les efforts doivent être estimés et attribués à des ressources SAAQ.



Il faut donc comprendre que l'équipe Communication du programme est imputable de l'ensemble des travaux tant en matière de communication interne qu'externe.

Question 159 :

"Nous désirons obtenir des éclaircissements sur la façon de présenter les efforts et montants attribuables aux "développement pris en charge par l'éditeur" dans les bordereaux de prix.

Ces développements pourraient être considérés comme faisant partie du prix de la licence de base, étant donné que les résultats y seront intégrés. Par contre, comme ils nécessitent des efforts qui doivent être suivis, notamment du personnel de la Société, ces développements pourraient tout aussi bien apparaître dans le bordereau des services professionnels, de façon à participer au partage de risque et à l'application des contingences.

Pourriez-vous nous indiquer comment les coûts et efforts relatifs à ces développements devraient être traités dans les bordereaux de prix?"

Réponse 159 :

Afin de bien mettre en contexte sa réponse, la Société comprend que l'alliance fait référence à l'énoncé de la page 129 de l'appel d'offres lorsqu'elle parle de « développement pris en charge par l'éditeur » :

« Pour le développement sur mesure, la Société considère les deux (2) approches suivantes :

- 1. Le développement pris en charge par l'éditeur incluant son entretien et son évolution. Ce développement sera considéré comme faisant partie intégrante de la solution. C'est l'option qui est privilégiée par la Société »*

Puisque que cet énoncé induit la réponse « couvert par la solution » dans les grilles fonctionnelles lorsque ce type de développement est considéré, il devient logique d'inclure les coûts au niveau du bordereau de prix « Solution progicielle de type PGI » au niveau de « l'acquisition » et de sa contrepartie de « soutien et maintenance » en tenant compte de l'année de sa disponibilité (ref. page 272).

En ce qui concerne les efforts requis par les ressources de la Société, ceux-ci doivent être estimés et inclus dans les grilles d'efforts en services professionnels qui se reflèteront ensuite au niveau des coûts. Ces efforts feront donc partie du partage de risques, d'application des contingences et de critères d'acceptation des lots et livraisons.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 27** est émis en date du 4 février 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 5 février 2016

Objet : Addenda numéro 28 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 159 :

[...] Pouvez-vous reporter la date de dépôt au 28 mars?

Question 160 :

[...]Nous demandons que la date de dépôt soit reportée au vendredi 25 mars pour être en mesure de compléter tous les travaux préparatoires et présenter une proposition de qualité à la hauteur des attentes de la Société.

Réponse pour 159 et 160 :

La SAAQ travaille intensément à mettre en place toute l'organisation liée à l'évaluation des propositions des alliances soumissionnaires afin de débiter les travaux de transformation majeure dans les meilleurs délais. La Société consent à accorder un **report du dépôt des soumissions jusqu'au 31 mars 2016 à 15h00**, compte tenu :

- de la complexité du processus;
- des efforts requis par les alliances soumissionnaires afin de préparer leurs propositions;
- que deux demandes de prolongations provenant de soumissionnaires différents ont été reçues.

La présente prolongation est accordée afin de donner le temps aux alliances de soumettre les meilleures propositions possibles et ainsi assurer le succès de ce grand projet. Dans l'éventualité où d'autres demandes de report seraient soumises, la Société devrait les analyser dans l'optique de ne pas compromettre le projet.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 28** est émis en date du 5 février 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***

Québec, le 23 février 2016

Objet : Addenda numéro 29 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 161 :

Il est mentionné à l'article 4.3.3. du document d'appel d'offre que l'alliance doit présenter deux copies électroniques (exempt de l'offre de prix et des bordereaux de prix) l'une éditable et l'autre non altérable. Serait-il possible de clarifier si la version éditable doit être sous format Word/Excel ou si la Société peut considérer un format PDF non protégé comme une version éditable?

Réponse 161 :

La Société réitère les instructions de la section « 3.4 Instructions relatives au cahier réponses » et du tableau intitulé « Cahier réponses et grilles afférentes » aux pages 6 et 7 de l'Aide-mémoire du Cahier réponses qui décrivent les documents que l'alliance doit compléter et déposer.

CAHIER RÉPONSES ET GRILLES AFFÉRENTES						A	B
N°	Devis et grilles de la soumission à compléter et déposer	Particularité	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Fichier non altérable (PDF) à inclure sur la clé USB des fichiers non altérables	Fichier éditable (Word / Excel) à inclure sur la clé USB des fichiers éditables	

Le tableau ainsi que le schéma à la page 7 du cahier réponses identifient les documents à inclure dans la clé USB avec fichiers « éditables » et la clé USB avec fichiers « non-altérables ».

- Tel qu'indiquer dans l'entête du tableau :
- A. Les fichiers non-altérables sont en format PDF;
 - B. Les fichiers éditables sont en format Word ou Excel selon le format fourni initialement par la Société.

Le schéma à la page 7 du cahier réponses indique également la nomenclature des répertoires à respecter pour les fichiers sur les clés USB.

Question 162 :

De la manière dont est formulée la section 2.13.8 du cahier de réponses, nous comprenons que cette section n'est pas à documenter en soi dans la soumission mais plutôt qu'il s'agit d'indications quant aux attentes de la Société pour la session de présentation qui aura lieu après le dépôt des soumissions.

La Société peut-elle confirmer que nous n'avons pas à compléter la section 2.13.8 à ce moment-ci si ce n'est que pour mentionner que l'Alliance présentera sa soumission selon les attentes de la Société



Réponse 162 :

La Société confirme que la section 2.13.8 du cahier réponse n'est pas à documenter en soi dans la soumission de l'alliance et qu'il s'agit, en effet, d'indications quant à ses attentes pour la session de présentation.

L'alliance ne doit que mentionner qu'elle présentera sa soumission selon les attentes identifiées.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 29** est émis en date du 23 février 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 1^{er} mars 2016

Objet : Addenda numéro 30 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 163 :

- a) Est-il exact d'assumer que les services offerts pour les paiements de carte de crédit par le ministère des finances, supportent l'intégration de « Iframe » ou « http redirect » pour la plateforme de commerce électronique afin d'exclure entièrement les infrastructures de la solution de l'envergure PCI de la SAAQ ?
- b) Est-il exact d'assumer que les services offert pour les paiements de carte de crédit par le ministère des finances, supporte l'intégration de d'appareil compatible P2PE pour les centre d'appels et les centres de services afin d'exclure entièrement les infrastructures de la solution de l'envergure PCI de la SAAQ ?

Réponse 163 :

- a) L'approche préconisée, pour supporter le paiement en ligne des services rendus à partir de la prestation autonome de services (PAS) de la Société, repose sur le concept de redirection HTTP vers le site de la firme d'intégration CT-Paiement. Cette firme agit à titre de passerelle entre la Société et l'acquéreur bancaire Global Payment.

Au terme du traitement d'un paiement, l'intégrateur CT-Paiement redonne le contrôle de la session au client en lui fournissant le statut de sa transaction. Le client peut par la suite, consommer d'autres services «PAS» offerts par la Société.

- b) En tout premier lieu, rappelons qu'en page 36 du présent appel d'offres, on y décrit succinctement le contexte entourant l'utilisation des terminaux de point de vente à la Société. Mis à part quelques cas d'exception, la Société mise sur la carte de débit bancaire pour supporter le paiement des services rendus en point de services. L'utilisation de la carte de crédit est possible mais uniquement dans le cadre de certaines transactions spécifiques effectuées par téléphone.

Le modèle utilisée pour soutenir le paiement au comptoir mise, à l'instar de la PAS, sur la présence de l'intégrateur CT-Paiement qui agit à titre de passerelle entre la Société et l'acquéreur bancaire Global Payment. La Société désire porter à l'attention du soumissionnaire que pour réduire au maximum le risque d'erreurs au moment du paiement de la transaction, elle a retenu le modèle architectural «semi intégré» proposé par l'industrie par lequel, le montant à percevoir est automatiquement inscrit sur le terminal point de vente (TPV). Par ailleurs, la solution en place mise sur le chiffrement des communications (SSL/TLS) entre le terminal point de vente et l'acquéreur bancaire Global Payment.

Actuellement, la Société fait usage des technologies dispensées par le manufacturier Verifone pour ses terminaux de point de vente. De fait, le parc d'équipements est composé de terminaux de point de vente de modèle VX810. Selon les informations obtenues, ce modèle d'équipement serait compatible au concept «P2PE» bien qu'il ne soit pas appliqué à la Société en raison de la solution retenue.

Les terminaux point de vente, tout comme les autres équipements du parc informatique de la Société, sont assujettis à un cycle de vie (réf : désuétude). Bien qu'il soit envisageable qu'un tel exercice ait lieu pendant les travaux du présent projet, rien ne laisse présager que le modèle de solution «semi intégré» sera remis en question.

Les choix que la Société aura éventuellement à faire dans le cadre d'un tel exercice, seront motivés par son souci d'alignement avec les normes de l'industrie en matière de paiement par carte (réf : PCI DSS ou autres) et la quête d'une grande agilité afin de pouvoir répondre à de nouveaux besoins ou impératifs organisationnels.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 30** est émis en date 1^{er} mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 2 mars 2016

Objet : Addenda numéro 31 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 164 :

Suite à votre réponse 41 de l'Addenda numéro 5 concernant l'article 4.26.1 de l'appel d'offres, nous comprenons que l'alliance doit accompagner sa soumission d'une garantie de soumission valide de 5 M\$. Veuillez confirmer que dans le cas d'une alliance non juridiquement organisée, la garantie de soumission peut être divisée entre chaque membre de l'alliance dans la mesure où le montant total de garantie de soumission fourni individuellement par les membres de l'alliance équivaut à 5 M\$. Par exemple, 2.5 M\$ par l'Éditeur et 2.5 M\$ par l'Intégrateur.

Réponse 164 :

Dans le cas d'une alliance non juridiquement organisée, la garantie de soumission pourra être divisée entre chaque membre. Toutefois, advenant défaut, il faut que la Société puisse se prévaloir à sa discrétion de n'importe quelle des garanties ainsi fournies ou de toutes les garanties fournies dans les proportions que cette dernière déterminera sans que les fournisseurs de garantie puissent invoquer un bénéfice de discussion ou tout autre entente entre ceux-ci.

Aussi, ajouté à l'article 4.15.1, conditions d'admissibilité :

12) Une garantie de soumission conforme à l'article 4.26 du présent document doit être fournie au dépôt de la soumission.

La Société veut spécifier aux alliances d'être prudentes car c'est une clause d'admissibilité et, advenant une problématique, la soumission pourrait être rejetée.

Question 165 :

Suite à votre réponse 87 de l'Addenda numéro 9 concernant l'article 4.27.1 de l'appel d'offres, nous comprenons que l'alliance se verra demander une garantie d'exécution d'un montant équivalent à 10% ou 5% du montant du volet de services professionnels du contrat dépendamment de la forme du cautionnement choisie par l'alliance. Veuillez confirmer que dans le cas d'une alliance non juridiquement organisée, la garantie d'exécution peut être divisée entre chaque membre de l'alliance dans la mesure où le montant total de garantie d'exécution fourni individuellement par les membres de l'alliance équivaut au montant total de garantie requis. Afin d'éviter toute ambiguïté dans l'éventualité où un membre choisirait une forme de garantie différente de l'autre membre, nous vous demandons d'harmoniser le pourcentage à 5% quelle que soit la forme de garantie d'exécution choisie par chaque membre de l'alliance, ce qui est conforme à l'approche acceptée pour la garantie de soumission.

Réponse 165 :

La Société confirme que dans, le cas d'une alliance non juridiquement organisée, la garantie d'exécution peut être divisée entre chaque membre de l'alliance dans la mesure où le montant total de garantie d'exécution fourni individuellement par les membres de l'alliance équivaut au montant total de garantie requis.

Cependant, la Société maintient les pourcentages distincts selon le mode de garantie de soumission. Les membres de l'alliance devront s'arrimer donc, démontrer la pondération de chacun des membres et utiliser le pourcentage approprié au mode choisi.

Question 166 :

Notre alliance est non juridiquement organisée et sera signée par l'éditeur et l'intégrateur. Dans ce contexte, serait-il possible de clarifier les attentes de la Société en matière de présentation des documents suivants :« Attestation relative à la probité du soumissionnaire », « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » et « Offre de prix »? Plus précisément, ces documents peuvent-ils être altérés de manière à présenter l'information relative aux deux fournisseurs ainsi que les signatures de leurs représentants respectifs ou doit-on présenter des documents distincts pour l' «Attestation relative à la probité du soumissionnaire » et « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » ? Dans ce dernier cas, comment devrions-nous présenter le document « Offre de prix »?

Réponse 166 :

Dans le cas d'une alliance non juridiquement organisée et qui sera signée par les deux parties, l'annexe 2 et 3 (Attestation relative à la probité du soumissionnaire et Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres) devront être produit en deux exemplaires et être signés distinctement pour chacune des parties. Concernant l'annexe 5 (Offre de prix) et l'annexe 4 (Engagement de l'alliance) vous trouverez ci-joint, au présent addenda), un nouveau formulaire comprenant des blocs de signature au bas du document.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 31** est émis en date 2 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DE L’ALLIANCE
(Soumission avec rapport qualité-prix)

TITRE DU PROJET : _____

NUMÉRO DU PROJET : _____

AU NOM DE L’ALLIANCE QUE NOUS REPRÉSENTONS :

1. NOUS DÉCLARONS :

a) AVOIR REÇU ET PRIS CONNAISSANCE DE TOUS LES DOCUMENTS AFFÉRENTS AU PROJET EN TITRE, LESQUELS FONT PARTIE INTÉGRANTE DU CONTRAT À ÊTRE ADJUGÉ;

b) AVOIR PRIS LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES SUR LA NATURE DES SERVICES À FOURNIR ET LES EXIGENCES DU PROJET;

c) ÊTRE AUTORISÉ À SIGNER CE DOCUMENT.

2. NOUS NOUS ENGAGEONS, EN CONSÉQUENCE :

a) À EFFECTUER LES TÂCHES DÉCRITES DANS LES DOCUMENTS REÇUS AINSI QUE TOUT AUTRE TRAVAIL QUI POURRAIT ÊTRE EXIGÉ SUIVANT L’ESPRIT DE CES DOCUMENTS;

b) À RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS ET SPÉCIFICATIONS APPARAISSANT AUXDITS DOCUMENTS;

c) À RESPECTER LA SOUMISSION PRÉSENTÉE EN RÉPONSE À CET APPEL D’OFFRES;

d) À VÉRIFIER LES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES DES RESSOURCES VISÉES PAR LA CLAUSE DE SÉCURITÉ PRÉVUE À L’**ARTICLE 4.5.2**;

e) À N’AFFECTER À LA RÉALISATION DU PRÉSENT MANDAT QUE LES RESSOURCES QUI RESPECTENT LES EXIGENCES DE LA CLAUSE DE SÉCURITÉ;

f) À FOURNIR À LA DEMANDE DE LA SOCIÉTÉ L’ORIGINAL DE CHAQUE ATTESTATION D’ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES;

g) À INFORMER LES RESSOURCES CONCERNÉES DES EXIGENCES DE LA CLAUSE DE SÉCURITÉ, À RECUEILLIR AUPRÈS DE CES RESSOURCES LES RENSEIGNEMENTS ET AUTORISATIONS NÉCESSAIRES À LA VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES ET À LA COMMUNICATION DES RÉSULTATS À LA SOCIÉTÉ;

h) À EXÉCUTER LE PROJET POUR LE PRIX SOUMIS* DANS L’OFFRE DE PRIX ET, LE CAS ÉCHÉANT, DÉTAILLÉ DANS LES BORDEREAUX DE PRIX.

3. NOUS CERTIFIONS QUE LA SOUMISSION ET LE PRIX SOUMIS* SONT VALIDES POUR UNE PÉRIODE DE **TROIS CENTS SOIXANTE CINQ (365) JOURS** À PARTIR DE L’HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.

4. NOUS CONVENONS QUE LE PRIX SOUMIS* DANS L’OFFRE DE PRIX SOUS PLI SÉPARÉ INCLUT LE COÛT DE LA MAIN-D’ŒUVRE ET DE L’ÉQUIPEMENT (SI REQUIS) NÉCESSAIRES À L’EXÉCUTION DU CONTRAT DE MÊME QUE LES FRAIS GÉNÉRAUX, LES FRAIS D’ADMINISTRATION, LES AVANTAGES SOCIAUX, LES PROFITS ET LES AUTRES FRAIS INDIRECTS INHÉRENTS AU CONTRAT ET, LORSQU’ILS S’APPLIQUENT, LES FRAIS ET LES DROITS DE DOUANES, LES PERMIS, LES LICENCES ET LES ASSURANCES.

NOM DU MEMBRE DE L’ALLIANCE : _____

ADRESSE : _____

COURRIEL : _____ **NEQ** : _____

TÉLÉPHONE : _____ **TÉLÉCOPIEUR** : _____

NOM ET TITRE DU SIGNATAIRE : _____

(Signature) (Date)

NOM DU MEMBRE DE L’ALLIANCE : _____

ADRESSE : _____

COURRIEL : _____ **NEQ** : _____

TÉLÉPHONE : _____ **TÉLÉCOPIEUR** : _____

NOM ET TITRE DU SIGNATAIRE : _____

(Signature) (Date)

* MONTANT EXCLUANT LES TAXES

ANNEXE 5 – OFFRE DE PRIX
(sans considérer les taxes)

TITRE DU PROJET : _____

NUMÉRO DU PROJET : _____

REPORT DES TOTAUX PRÉSENTÉS DANS LE SOMMAIRE DE CHAQUE BORDEREAU DE PRIX :	
A – SOLUTION PROGICIELLE DE TYPE PGI :	_____ \$
B – INFRASTRUCTURES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES :	_____ \$
C – SERVICES PROFESSIONNELS :	_____ \$
	=====
GRAND TOTAL :	_____ \$
(Somme des trois (3) bordereaux)	
AU NOM DE L’ALLIANCE QUE NOUS REPRÉSENTONS :	
1. NOUS DÉCLARONS ÊTRE AUTORISÉS À SIGNER CE DOCUMENT.	
2. NOUS NOUS ENGAGEONS À EXÉCUTER LE PROJET CONFORMÉMENT AUX BORDEREAUX DE PRIX CI-JOINTS	
_____ (En lettres)	_____ (En chiffres)
CE MONTANT EST EN FONCTION DES QUANTITÉS PRÉALABLEMENT ESTIMÉES PAR LA SOCIÉTÉ, N’INCLUT PAS LES TAXES ET NE SERT QU’AU CALCUL DU CTP AJUSTÉ LE PLUS BAS; L’ENGAGEMENT DE L’ALLIANCE PORTE SUR LES PRIX ET LES TAUX SOUMIS DANS LES BORDEREAUX DE PRIX.	
NOM DU MEMBRE DE L’ALLIANCE :	
NOM : _____	NEQ : _____
ADRESSE : _____	

SIGNATAIRE :	
NOM : _____	FONCTION : _____
(En lettres moulées)	

(Signature)	(Date)
NOM DU MEMBRE DE L’ALLIANCE :	
NOM : _____	NEQ : _____
ADRESSE : _____	

SIGNATAIRE :	
NOM : _____	FONCTION : _____
(En lettres moulées)	

(Signature)	(Date)
LA SOCIÉTÉ EST ASSUJETTIE À LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) ET À LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS) OU, LE CAS ÉCHÉANT, À LA TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TVH) LORSQUE CELLES-CI SONT APPLICABLES. CES TAXES DOIVENT ÊTRE EXCLUES DU MONTANT SOUMIS MAIS DEVRONT APPARAÎTRE SÉPARÉMENT SUR LES FACTURES.	

Québec, le 4 mars 2016

Objet : Addenda numéro 32 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 167 :

Selon la section 3.4 du document d'appel d'offres et la réponse 161 de l'addendum numéro 29, nous comprenons que la Société souhaite recevoir le cahier de réponse sous format Word et PDF. [...]la Société serait-elle ouverte à recevoir le cahier de réponse consolidé sous format PDF (non protégé) et l'ensemble des éléments constituant le cahier de réponse sous format Word/Excel? [...].

Réponse 167 :

La Société maintient ses directives quant aux formats de fichier qu'elle désire recevoir pour le cahier réponses, soit une version consolidée des informations **dans le format Word ET dans le format PDF**.
Cependant, la société désire vous informer d'un **changement** pour contrer les problèmes et les risques de défaillance potentiels : les versions électroniques du cahier réponse, soit les fichiers Word et PDF, **doivent être scindées comme suit, doivent respecter la numérotation des sections du cahier réponses transmis par la Société et doivent respecter la nomenclature des fichiers telle que définie dans le tableau suivant**:

Tableau 1 Instructions pour scinder le cahier réponses en 5 fichiers

#	Identification des sections incluses dans chaque fichier ➡ Item #23 du tableau de l'aide mémoire	Références « Scission du fichier »	Convention à suivre pour le nom des fichiers du cahier réponses (format Word et PDF)
1	De : 1 AIDE-MÉMOIRE À : 2.5 GRILLE F.3-ABC – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL 2.5.4 Information additionnelle de l'alliance	Figure 1	AO-C-P22899-3-nom alliance-Cahier réponses-1
2	De : 2.6 GRILLE T.1 – THÉMATIQUES RELATIVES À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE À : 2.12 GRILLE CO.1 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA CONVERSION 2.12.1 Information additionnelle de l'alliance	Figure 1	AO-C-P22899-3-nom alliance-Cahier réponses-2
3	De : 2.13 GRILLE SP.1 – SERVICES PROFESSIONNELS GLOBAUX À : 2.21 SERVICES REQUIS À LA FIN DE LA RÉALISATION DU PROGRAMME 2.21.2 Information additionnelle de l'alliance	Figure 1	AO-C-P22899-3-nom alliance-Cahier réponses-3
4	Annexe 1 - Services professionnels – tableaux détaillés des efforts (heures)	Figure 2	AO-C-P22899-3-nom alliance-Cahier réponses-Annexe 1
5	De: Annexe 2 – Curriculum vitae des principaux « team leads » et « coaches » À : Annexe 3 – Curriculum vitae des « team leads » et « coaches » de relève	Figure 2	AO-C-P22899-3-nom alliance-Cahier réponses-Annexes 2-3

CAHIER RÉPONSES ET GRILLES AFFÉRENTES						
N°	Devis et grilles de la soumission à compléter et déposer	Particularité	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Fichier non altérable (PDF) à inclure sur la clé USB des fichiers non altérables	Fichier éditable (Word / Excel) à inclure sur la clé USB des fichiers éditables
23	Cahier réponses	Veuillez référer à la section 3.4 Instructions relatives au cahier réponses. Pour les versions électroniques du cahier réponses, veuillez vous référer aux instructions du «Tableau 1 Instructions pour scinder le cahier réponses en 5 fichiers» Toutes les grilles doivent avoir été insérées dans le cahier réponses.	✓	✓	✓	✓
24	Grille A.1 Respects des orientations d'architecture d'entreprise	Veuillez référer au « <i>Tableau sommaire des grilles à compléter par l'alliance</i> » à la section 3.3.3 pour les instructions.			✓	✓
25	Grille F.1 Couverture des processus				✓	✓
26	Grilles F.2 – Fonctionnalité – Volet opérationnel (9 fichiers distincts)				✓	✓
27	Grille F.3 Fonctionnalités – Volet informationnel				✓	✓
28	Grille T.1 Thématiques relatives à l'infrastructure technologique				✓	✓
29	Grille T.2 Thématiques relatives à l'intégration et la cohabitation avec l'actuel				✓	✓
30	Grille T.3 Thématiques relatives à la solution informationnelle et ses outils				✓	✓
31	Grille T.4 Thématiques relatives au cycle de vie de la solution				✓	✓
32	Grille T.5 Thématiques relatives à la sécurité				✓	✓
33	Grille T.6 Thématiques relatives à la gestion des données				✓	✓
34	Grille CO.1 Thématiques relatives à la conversion				✓	✓
35	Chiffrier des tableaux des efforts (sommaire et détaillés)	Veuillez référer à la section 3.5.1.			✓	✓

Figure 1 Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	
1	AIDE-MÉMOIRE.....4
2	CANIER RÉPONSES.....8
2.1	SOMMAIRE EXÉCUTIF (MAXIMUM 15 PAGES).....8
2.2	GRILLE A.1 – RESPECT DES ORIENTATIONS D'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE.....9
2.2.1	Information additionnelle de l'alliance.....14
2.3	GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS.....15
2.3.1	Information additionnelle de l'alliance.....19
2.4	GRILLES F.2 – FONCTIONNALITÉS – VOLET OPÉRATIONNEL.....20
2.4.1	Besoins généraux (GEN).....20
2.4.2	Réaliser les autres mandats (AMD).....44
2.4.3	Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP).....49
2.4.4	Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV).....77
2.4.5	Gérer la relation avec les partenaires (GRP).....104
2.4.6	Gérer la relation avec les usagers (GRU).....111
2.4.7	Indemniser et réadapater les personnes accidentées de la route (IND).....129
2.4.8	Soutien à l'organisation (SOR).....159
2.4.9	Soutien à la prestation de services (SPS).....190
2.4.10	Information additionnelle de l'alliance.....214
2.5	GRILLE F.3-ASC – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL.....215
2.5.1	Grille F.3-a – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels.....215
2.5.2	Grille F.3-b – Grille de la couverture informationnelle des processus opérationnels.....220
2.5.3	Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuels.....222
2.5.4	Information additionnelle de l'alliance.....222
➔	Scission du fichier.....
2.6	GRILLE T.1 – THÉMATIQUES RELATIVES À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE.....223
2.6.1	Information additionnelle de l'alliance.....238
2.7	GRILLE T.2 – THÉMATIQUES RELATIVES À L'INTÉGRATION ET LA COHABITATION AVEC L'ACTUEL.....239
2.7.1	Information additionnelle de l'alliance.....241
2.8	GRILLE T.3 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SOLUTION INFORMATIONNELLE ET SES OUTILS.....242
2.8.1	Information additionnelle de l'alliance.....248
2.9	GRILLE T.4-AS – THÉMATIQUES RELATIVES AU CYCLE DE VIE DE LA SOLUTION.....249
2.9.1	Grille T.4-a – Rubriques du cycle de vie de la solution.....249
2.9.2	Grille T.4-b – Rubriques du cycle de vie de la solution – Attentes du support et niveau de services spécifiques à l'éditeur et à l'équipementier.....263
2.9.3	Information additionnelle de l'alliance.....265
2.10	GRILLE T.5 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....266
2.10.1	Information additionnelle de l'alliance.....272
2.11	GRILLE T.6 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA GESTION DES DONNÉES.....273
2.11.1	Information additionnelle de l'alliance.....275
2.12	GRILLE CO.1 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA CONVERSION.....276
2.12.1	Information additionnelle de l'alliance.....280
➔	Scission du fichier.....
2.13	GRILLE SP.1 – SERVICES PROFESSIONNELS GLOBAUX.....281
2.13.1	Organisation du programme et mécanismes de gouvernance (20 %)......281
2.13.2	Méthodologie intégrée de mise en œuvre de solution PGI (15 %)......282
2.13.3	Transfert et partage de connaissances (10 %)......282
2.13.4	Assurance-qualité (10 %)......283
2.13.5	Facteurs de risques et facteurs de succès (10 %)......283
2.13.6	Stratégie de mise en œuvre (20 %)......284
2.13.6.1	Description de la stratégie de mise en œuvre proposée.....285
2.13.6.2	Calendrier de réalisation.....286
2.13.6.3	Tableau sommaire des efforts.....287
2.13.7	Description et estimation des bénéfices associés aux segments de processus SOR5 et SOR6 (à titre informatif seulement).....291
2.13.8	Capacité et engagement de l'alliance à réaliser le programme en partenariat gagnant-gagnant (15 %)......291
2.13.9	Information additionnelle de l'alliance.....291
2.14	GRILLE SP.2 – SERVICES PROFESSIONNELS D'INTÉGRATION FONCTIONNELLE.....292
2.14.1	Approche préconisée (15 %)......292
2.14.2	Expertise de l'alliance en intégration fonctionnelle (15 %)......294
2.14.3	Expertise des « team leads » en intégration fonctionnelle (60 %)......296
2.14.4	Bassin d'expertise (10 %)......313
2.14.5	Information additionnelle de l'alliance.....314
2.15	GRILLE SP.3 – SERVICES PROFESSIONNELS D'INTÉGRATION TECHNOLOGIQUE.....315
2.15.1	Approche préconisée (15 %)......315
2.15.2	Expertise de l'alliance en intégration technologique (15 %)......315
2.15.3	Expertise des « team leads » en intégration technologique (60 %)......318
2.15.4	Bassin d'expertise (10 %)......346
2.15.5	Information additionnelle de l'alliance.....346
Cahier réponses - P22899-3: Appel d'offres de suite de logiciels de gestion intégrés.....2	
Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels.....	
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015.....	

Figure 2 Table des matières

<Inscrire le nom de l'alliance>	
2.16.1	Approche préconisée (15 %)
2.16.2	Expertise de l'alliance en gestion du changement (15 %)
2.16.3	Expérience du « team lead » en gestion du changement (60 %)
2.16.4	Bassin d'expertise (10 %)
2.16.5	Information additionnelle de l'alliance
2.17	GRILLE SP.5 – SERVICES PROFESSIONNELS DE COMMUNICATION
2.17.1	Approche préconisée (15 %)
2.17.2	Expertise de l'alliance en communication (15 %)
2.17.3	Expérience du « team lead » en communication (60 %)
2.17.4	Bassin d'expertise (10 %)
2.17.5	Information additionnelle de l'alliance
2.18	GRILLE SP.6 – SERVICES PROFESSIONNELS DE FORMATION
2.18.1	Approche préconisée (15 %)
2.18.2	Expertise de l'alliance en gestion et administration de la formation (15 %)
2.18.3	Expérience du « team lead » en formation (60 %)
2.18.4	Bassin d'expertise (10 %)
2.18.5	Information additionnelle de l'alliance
2.19	GRILLE SP.7 – SERVICES PROFESSIONNELS ASSISTANCE À LA GESTION ET INTÉGRATION & ASSURANCE-QUALITÉ
2.19.1	Approche préconisée (15 %)
2.19.2	Expertise de l'alliance en Assistance à la gestion et en Intégration & Assurance-qualité (15 %)
2.19.3	Expérience des « coachs » et du « team lead » en Intégration & Assurance-qualité (60 %)
2.19.4	Bassin d'expertise (10 %)
2.19.5	Information additionnelle de l'alliance
2.20	GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES
2.20.1	La constitution de l'alliance (45 %)
2.20.2	La santé financière (15 %)
2.20.3	La vision d'affaires (40 %)
2.20.4	Réponses de l'alliance quant à certaines attentes contractuelles et commerciales de la Société
2.20.4.1	Grille des clauses à discuter
2.20.4.2	Grille « Gestion des litiges (section 2.12) »
2.20.5	Information additionnelle de l'alliance
2.21	SERVICES REQUIS À LA FIN DE LA RÉALISATION DU PROGRAMME
2.21.1	Présence d'expertise pour la période de 6 à 10 ans
2.21.2	Information additionnelle de l'alliance
➔ Scission du fichier	
ANNEXE 1 – SERVICES PROFESSIONNELS – TABLEAUX DÉTAILLÉS DES EFFORTS (HEURES)	426
ONGLET «LIVE ZÉRO»	426
ONGLET «LIVE 1 AN 1 A.5»	427
ONGLET «LIVE 2 AN 1 A.5 »	428
ONGLET «LIVE 3 AN 1 A.5»	429
ONGLET «AN 6 À 10»	430
➔ Scission du fichier	
ANNEXE 2 – CURRICULUM VITAE DES PRINCIPAUX « TEAMLEADS » ET « COACHS »	431
CURRICULUM VITAE DES TEAMLEADS EN INTÉGRATION FONCTIONNELLE (SP2)	431
CURRICULUM VITAE DES CINQ (5) TEAMLEADS EN INTÉGRATION TECHNOLOGIQUE (SP3)	431
CURRICULUM VITAE DU TEAMLEAD EN GESTION DU CHANGEMENT (SP4)	431
CURRICULUM VITAE DU TEAMLEAD DE COMMUNICATION (SP5)	431
CURRICULUM VITAE DU TEAMLEAD DE FORMATION (SP6)	431
CURRICULUM VITAE DES TROIS (3) COACHS EN ASSISTANCE À LA GESTION ET DU TEAM LEAD EN INTÉGRATION & ASSURANCE-QUALITÉ (SP7)	431
ANNEXE 3 – CURRICULUM VITAE DES « TEAMLEADS » ET « COACHS » DE RÉFÈRE	432

Question 168 :

Nous devons vous fournir une estimation des efforts réalisés par les ressources de la Société :

- a) Devons-nous estimer les efforts de gestion de l'équipe SAAQ? Si oui, pouvez-vous nous préciser les paramètres que nous devons considérer soit, le nombre de ressources de gestion affectées au projet (temps plein et temps partiel), le nombre de personnes affectées au bureau de projet ainsi que tout autre paramètre que nous devrions considérer en lien avec la gestion du projet par la Société.
- b) Pouvez-vous confirmer que les efforts utilisateurs requis pour préciser à l'équipe de projet les particularités et modes de fonctionnement de la Société ne sont pas inclus dans les estimations que nous devons fournir?
- c) Pouvez-vous nous préciser le nombre de représentants usagers que vous désirez assigner aux essais d'acceptation, et ce, pour chacun des systèmes de la Société?
- d) À la page 130 pour le volet conversion, vous mentionnez des activités pour lesquelles la Société est responsable. Pouvez-vous nous confirmer que nous ne devons pas inclure ces efforts dans nos estimations des travaux de la Société?

Réponse 168 :

Pour a, b et c :

La Société réfère l’alliance aux sections suivantes de l’appel d’offres pour obtenir le détail des ressources internes disponibles pour le programme :

- 2.10.11.3 Ressources disponibles et partage des responsabilités – Intégration fonctionnelle
- 2.10.12.3 Ressources disponibles et partage des responsabilités – Intégration technologique
- 2.10.13.4 Ressources disponibles et partage des responsabilités –Gestion de changement
- 2.10.14.4 Ressources disponibles et partage des responsabilités – Communication
- 2.10.15.4 Ressources disponibles et partage des responsabilités – Formation
- 2.10.16.1 Ressources disponibles et partage des responsabilités – Assistance à la gestion, Intégration & Assurance-qualité

La Société réfère également l’alliance aux réponses fournies à cet égard, dans le cadre des addendas dont, entre autres :

- Réponse 82 – Addenda 7 – Gestion de changement;
- Réponse 93 – Addenda 10 – Agents multiplicateurs
- Réponse 158 – Addenda 27 - Communications

Toutes ces informations doivent servir de balises et contribuer à la production des estimations à réaliser par l’alliance. La Société ne peut fournir d’information additionnelle car il appartient à l’alliance de produire son estimation des efforts en fonction de l’organisation qu’elle propose pour le programme, de la structure de ses équipes ainsi que ses mécanismes de gestion et modes de fonctionnement.

Il est cependant important de rappeler, tel que spécifié à la page 230 (section 3.5.1) de l’appel d’offres, que sont exclus, les efforts des gestionnaires et du personnel administratif de la Société.

Ceci signifie que les efforts à inclure au bordereau des efforts, pour les ressources internes de la Société, sont seulement ceux attribuables aux membres des équipes incluant les membres du bureau de projet.

d) En référence avec la page 130, la Société confirme que seules les zones grisées dans le tableau qui suit ne sont pas à estimer par l’alliance.

Tableau 20 - Partage de responsabilité pour les services de conversion, d’amélioration et d’acquisition de données

Étapes de la conversion	Rôle de l’alliance	Rôle de la Société
Extraction des données : • système maison (IDMS) • système maison (BD relationnelle) • progiciel DBS • DEMU	Accompagnement	Responsable
Analyse qualité	Accompagnement	Responsable
Nettoyage	Accompagnement	Responsable
Acquisition des données	Responsable	Accompagnement
Intégration des données au PGI	Responsable	Accompagnement



Question 169 :

Aux sections Expérience des « team leads » du cahier de réponse, la Société demande que le team lead « a utilisé la méthodologie préconisée par l'alliance ou par l'éditeur pour la mise en œuvre du projet couvert dans le présent appel d'offres. »

Or, depuis 2006, l'éditeur a développé une méthodologie (OUM) qui, en 2011, a suppléé la précédente (AIM). Par ailleurs, cette la nouvelle méthodologie (OUM) prend assise sur la précédente (AIM) et dans les faits, plusieurs livrables sont quasiment identiques.

Considérant l'éditeur à changer l'appellation de sa méthodologie dans l'évolution de celle-ci, la Société pourrait-elle confirmer qu'elle reconnaîtra l'expérience des team leads acquise par l'utilisation de la méthodologie de l'éditeur sous les 2 appellations (AIM et OUM)?

Réponse 169 :

La Société acceptera que les expériences des « team leads » aient été acquises sur l'une ou l'autre de ces méthodologies cependant, elle favorisera une expérience sur la méthodologie OUM qui est celle actuellement en vigueur depuis cinq (5) ans, si c'est celle proposée par l'alliance.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 32** est émis en date 4 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 9 mars 2016

Objet : Addenda numéro 33 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 170 :

Étant donné que la solution proposée par l'alliance va comporter de l'équipement et que le contrat inclus dans l'appel d'offres porte uniquement sur la fourniture de services professionnels, veuillez confirmer que l'alliance peut inclure avec sa proposition les modalités relatives à l'équipement proposé comme cela est permis pour le contrat de licences de Progiciels et Logiciels.

Réponse 170 :

La société confirme que l'Alliance doit inclure avec sa proposition les modalités relatives à l'équipement proposé.

L'ensemble des modalités pourront être discutées à l'étape « F - Dialogue compétitif » (section 3.2 F)

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 33** est émis en date 9 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 10 mars 2016

Objet : Addenda numéro 34 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 171 :

Garantie de soumission :

La réponse 154 de l'Addenda 25 fournit le libellé de la lettre de garantie irrévocable pour la garantie de soumission. Le libellé précise que la garantie doit demeurer en vigueur pour une période de 365 jours à compter de la date d'ouverture des soumissions. Par contre, le libellé précise également que toute demande de paiement doit être transmise au plus tard 60 jours à partir de la date d'ouverture des soumissions.

a). Pouvez-vous expliquer pourquoi la garantie doit demeurer en vigueur pendant 365 jours alors que la demande de paiement ne peut être transmise plus tard qu'à la 60e journée suivant la date d'ouverture des soumissions ?

b) Aussi, il est pratique courante de fournir l'original de la lettre de crédit irrévocable avec une demande de paiement, ce qui n'est pas requis par le libellé proposé. Est-ce que la SAAQ accepte que le libellé soit modifié pour inclure l'obligation de fournir l'original de la lettre de crédit irrévocable ?



Réponse 171 :

a) et b) Voici la nouvelle lettre modifiée:

LETTRE DE GARANTIE IRRÉVOCABLE

GARANTIE DE SOUMISSION

BÉNÉFICIAIRE :

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boul. Jean-Lesage
C.P. 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

OBJET: Appel d’offres public no : P_____

Nom de l’alliance : _____

Adresse : _____

Soumissions N° _____

Titre du projet : _____

La _____
(Nom de l’institution financière et succursale)

ici représentée par _____
dûment autorisé(e), garantit, de façon irrévocable, le paiement des sommes qui vous seront dues par le client ci-haut mentionné advenant le défaut de ce dernier d'accepter un contrat conforme à sa soumission ou de fournir les garanties et assurances requises dans les quinze (15) jours de la date de l'acceptation de sa soumission par le bénéficiaire.

Les deux seules conditions pour que la présente garantie soit réalisable sont : soit le défaut d'accepter un contrat conformément à la soumission, soit le défaut de produire les garanties et les assurances requises.

Après réception d'une demande écrite de paiement, dans laquelle la date d'ouverture des soumissions devra être mentionnée,

(Nom de l’institution financière)

s'engage à acquitter ces sommes;

(Nom de l’institution financière)

La présente garantie demeurera en vigueur pour une période de 365 jours à compter de la date d'ouverture des soumissions. Toute demande de paiement, en vertu de la présente garantie, devra parvenir à

(Nom de l’institution financière)

au plus tard **trois cent soixante-cinq (365) jours** à partir de la date d'ouverture des soumissions.

Le paiement est exigible par une demande de paiement adressée à l'établissement financier par le bénéficiaire et sur **présentation de la lettre originale**.

(Nom de l’institution financière)

(Adresse)

Par : _____
Signataire autorisé

Question 172 :

Dans le tableau d'"Aide-Mémoire" qui apparaît au début du "Cahier réponses de l'appel d'offres". L'item # 7 semble mettre le formulaire d'Absence d'établissement au Québec comme obligatoire, alors que l'attestation de Revenu Québec n'apparaît pas dans la liste. Pouvez-vous confirmer que pour un fournisseur ayant un établissement au Québec:

1. le formulaire d'absence d'établissement n'est pas requis 2. l'Attestation Revenu Québec est requise?

Réponse 172 :

Premièrement, dans le cahier réponse, l'aide mémoire spécifie de remplir l'annexe 7 du document d'appel d'offres. À l'annexe 7, les consignes sont les suivantes :

Toute alliance ou tout fournisseur constituant l'alliance 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.

Toute alliance ou tout fournisseur constituant l'alliance ayant un établissement au Québec doit, en lieu et place du présent formulaire, transmettre à la Société, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».

Donc, le formulaire est requis seulement lorsque l'alliance (ou le membre de l'alliance) n'a pas d'établissement au Québec.

Deuxièmement, la réglementation a changée en date du 1er mars 2016 et l'AMF ne substitue plus l'**Attestation de Revenu Québec (ARQ)** donc, l'ARQ est maintenant requise.

Donc, les clauses suivantes sont à modifier :

Remplacer l'article 4.8 par celui-ci :

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

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

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

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

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

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

Quiconque commet de telles infractions est passible d'une amende de 500 \$ à 5 000 \$. En cas de récidive, les amendes minimale et maximale sont portées au double.

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

Une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculée au registre des entreprises doit communiquer **au service à la clientèle, en composant le 1 800 567-4692 (sans frais)** afin d'obtenir son attestation. Les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Ajouté à l'article 4.15.1, conditions d'admissibilité :

- 13) le prestataire de services ayant un établissement au Québec doit détenir, au moment de déposer sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation doit être valide avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions ni après ces date et heure. Par conséquent, une attestation délivrée postérieurement à ces date et heure ne sera pas acceptée.

Le prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit présenter, avec sa soumission, le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 7, dûment rempli et signé par une personne autorisée.

En résumé (dans le cas où il y aurait des clauses qui n'ont pas été modifiées par cette réponse), l'AMF et l'ARQ sont requis au moment du dépôt des soumissions.

L'aide-mémoire du cahier réponse est aussi modifié voir la réponse 173 du présent addenda.

Question 173 :

Dans le tableau d'"Aide-Mémoire" qui apparaît au début du "Cahier réponses de l'appel d'offres". l'item # 9 semble mettre le formulaire d'Engagement de confidentialité comme obligatoire. Or, nous croyons qu'il s'agit d'un exemplaire qui s'applique plutôt à chaque personne affectée au projet par le prestataire de services. Pouvez-vous confirmer que ce formulaire n'est pas requis dans notre soumission, ou sinon, préciser qui doit signer ledit formulaire au moment de la soumission.

Réponse 173 :

Effectivement, le formulaire n'est pas requis au dépôt de la soumission, voici le nouvel aide-mémoire ajusté.

DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DE LA SOUMISSION										
N°	Documents et annexes à compléter et déposer avec la soumission sauf exception ¹ .	Particularité	À titre informatif	Formulaire à compléter	Signature requise	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Sous scellé à insérer dans une enveloppe	Fichier non-altérable (PDF)	Fichier éditable
1	Annexe 1 – Schéma de présentation de la soumission	Instructions pour le dépôt de la soumission	✓							
2	Annexe 2 – Attestation relative à la probité du soumissionnaire			✓	✓	✓				
3	Annexe 3 – Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres	Ne pas oublier de cocher le choix approprié à la section 4 du formulaire		✓	✓	✓				
4	Annexe 4 – Engagement de l'alliance (soumission avec rapport qualité-prix)			✓	✓	✓				
5	Annexe 5 – Offre de prix			✓	✓	✓		✓		
6	Annexe 6 – Bordereaux de prix (3) (sous pli séparé)	i. Solution progicielle de type PGI ii. Infrastructures matérielles et logicielles iii. Services professionnels		✓	✓	✓		✓	✓	✓
7	Annexe 7 – Absence d'établissement au Québec ou Attestation de Revenu Québec (ARQ)	Requis seulement lorsque l'alliance (ou le membre de l'alliance) n'a pas d'établissement au Québec		✓	✓	✓				
		ARQ requis suite au changement de réglementation en date du 1 ^{er} mars 2016 et l'AMF ne substitue plus l'Attestation de Revenu Québec (ARQ)				✓				
8	Annexe 8 – Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec	Prendre connaissance de cette annexe pour compléter l'annexe 9	✓							
9	Annexe 9 – Engagement de confidentialité	Non requis au dépôt de la soumission, voir article 6.9.2.	✓							

¹ À l'exception des documents fournis à titre informatif ou pour lesquels une mention est faite à cet effet

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6
www.saaq.gouv.qc.ca



Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 34** est émis en date 10 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 11 mars 2016

Objet : Addenda numéro 35 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 172 :

Pour la traduction en simultanée, l'appel d'offre précise que les frais et l'équipement doivent être fournis par l'Alliance. La SAAQ propose-t-elle une firme ou sommes-nous responsable d'identifier la firme directement?

Réponse 172 :

L'Alliance est responsable d'identifier la firme directement.

Question 173 :

Aurons-nous accès à la salle de présentation avant les mises en situation pour installer nos équipements et tester la connectivité, les projecteurs etc? Avant les présentations (oral) et avant les mises en situations?

Réponse 173 :

Oui, la société rendra disponible la salle avant les présentations et les mises en situation. Après le dépôt des soumissions, la Société entrera en contact avec les alliances ayant soumissionnées pour répondre aux questions de logistique liée aux présentations et aux VFS.

Question 174 :

Pour les fins exclusives de notre démonstration, avez-vous des objections à ce que nous utilisions votre logo, images ou autre contenu public provenant du site web de la SAAQ.

Réponse 174 :

Non, la société n'a pas d'objection.

Question 175 :

Serait-il possible pour la SAAQ de communiquer tout règlement ou toute exigence relativement à la rétention des données? Est-ce que la SAAQ a des normes ou des politiques propres à la rétention des données, y compris des exigences relatives à la durée de stockage des documents? Aussi, la SAAQ pourrait-elle communiquer les types de classes de données, si les exigences de rétention de données sont définies par type?

Réponse 175 :

Tel que stipulé en page 99 du présent appel d'offres (rubrique Gestion des données - Épuration), la Société est sujettie aux lois portant sur: les archives, l'accès aux documents des organismes publics ainsi que sur la protection des renseignements personnels. Ces lois guident la Société dans la gestion des informations dont elle est fiduciare et de façon générale, elles permettent à la Société de conserver des renseignements sur les personnes tant et aussi longtemps que les besoins d'affaires sont présents. Concernant les informations qui ne sont pas de type personnel, la Société ne dispose pas d'un document formel contenant les informations permettant de dicter un calendrier de conservation des informations numériques ou par types de document.

Question 176

La SAAQ a-t-elle conclu une entente de licence d’entreprise avec Microsoft? Si tel est le cas, est-ce que l’Alliance peut prendre pour acquis que les licences Microsoft nécessaires au programme seront couvertes par l’entente de licence convenue avec la SAAQ ou, l’Alliance doit-elle inclure les licences Microsoft dans son offre de services?

Réponse 176

La Société est actuellement à réévaluer sa stratégie contractuelle la liant à son partenaire d’affaires Microsoft. Les réflexions qui sont menées n’en sont qu’à l’étape préliminaire de telle sorte qu’il est difficile de fournir une réponse ferme à la question qui a été soumise. Toutefois, comme la Société a démontré dans son appel de propositions une grande ouverture face à l’introduction de nouvelles technologies, elle tient à être équitable envers l’ensemble des soumissionnaires et ce, sans égard aux technologies qui pourraient lui être proposées.

C’est donc dans cet esprit que le soumissionnaire devra obligatoirement comptabiliser dans sa proposition, l’ensemble des coûts liés aux licences des produits Microsoft et ce, afin d’établir clairement le poids financier de sa soumission.

Question 177 :

En fonction des changements apportés à l’échéancier par la SAAQ pour l’appel d’offres, nous aimerions avoir des précisions sur les dates, soit les dates exactes ou les plages de dates probables pour la suite des évènements.

- Présentation de la soumission (p 163) (Étape D)
 - o La SAAQ écrit q’une invitation « peu de temps après la réception des soumissions...» sera faite aux Alliances pour présenter sa soumission. En fonction d’une date de remise du 31 Mars, peut-on préciser pour quelle semaine(s) ces invitations seront-elles faites?
- Vérification de la faisabilité de la Solution(VFS) (p 221) (Étape E)
 - o L’appel d’offres précise que les mises en situations de 21 heures seront effectuées sur une période de 3 jours et l’ordre sera tirée au sort entre les différentes Alliances. Mais l’appel d’offres est muet sur la date de ces mises en situations. La SAAQ peut-elle préciser les semaines probables pour de telles mises-en-situations?

Réponse 177 :

- 1) La société vise que les présentations des fournisseurs se réalisent dans la semaine du 11 avril. Les dates exactes à confirmer rapidement après le dépôt des soumissions.
- 2) Les semaines probables pour les VFS, ainsi que pour les entrevues sont du 16 mai au 3 juin 2016. Toutefois ces dates restent à confirmer en cours de processus.

Note pour le tirage au sort. Voici l'ordre du tirage au sort, Alliance #1 étant celle ayant été pigée la première, Alliance #2 pigée la 2ième, et Alliance #3 pigée la 3ième.

Tirage au sort					
Présentation			VFS		
Session #1	Session #2	Session #3	Session #1	Session# 2	Session# 3
Alliance #1	Alliance #2	Alliance #3	Alliance #3	Alliance #2	Alliance #1



Question 178 :

Cahier de réponse, section 2.13.8 Capacité et engagement de l'alliance à réaliser le programme en partenariat gagnant-gagnant (présentation de la soumission).
L'appel d'offres fait mention d'une présentation de la proposition d'une durée maximale de 7 heures.

Il est précisé que la présentation aura lieu rapidement après le dépôt de la soumission.

Dans le but de s'assurer de la disponibilité des ressources stratégiques identifiées et de l'exécutif des firmes constituant l'alliance, et dans le but de s'assurer de la disponibilité des ressources requises pour la traduction simultanée, pourriez vous préciser davantage la période où aura lieu cette présentation ?

Réponse 178 :

Voir la réponse 177 du présent addenda.

Question 179 :

Cahier de réponse, section 2.13.8 Capacité et engagement de l'alliance à réaliser le programme en partenariat gagnant-gagnant (présentation de la soumission).
L'appel d'offres fait mention d'une présentation de la proposition d'une durée maximale de 7 heures.

Est il possible de disposer de la salle de présentation la veille de la présentation afin de s'assurer qu'il n'y ait aucun obstacle technique au bon déroulement de cette dernière.

Réponse 179 :

Voir la réponse 173 du présent addenda

Précision 180 :

Suite à certaines préoccupations, la Société demande que l'AMF soit déposé, **au plus tard, le 21 juin 2016 à 15h00.**

Ceci modifie les articles suivants du document d'appels d'offres :

- 1.9
- 4.3.3 5)
- 5.1

La modification s'applique aussi à l'article 19 de l'aide-mémoire du « Cahier Réponse » ainsi que tous ce qui touche l'AMF.

Question 181 :

Dans l'addenda 32, la Société nous demande de produire un fichier #5 contenant « Curriculum vitae des principaux « team leads » et « coachs » et Curriculum vitae des « team leads » et « coachs » de relève » dans le format Word ET dans le format PDF.

Depuis de nombreuses années, nous avons abonné la production manuelle des CV en mode éditable. Dans un de but de s'assurer de la qualité et de l'intégrité de nos CV, ils sont générés par un système spécialisé. Pour être en mesure de les produire en format Word éditable, d'importants efforts de conversion seraient nécessaires.

Est-ce que la Société accepterait que le fichier #5 contenant exclusivement le Curriculum vitae des « team leads » et « coachs » soit produit exclusivement en pdf?

Réponse 181 :

Oui, le fichier# 5 contenant exclusivement les Curriculum vitae des « team leads » et « coachs » peut contenir seulement les documents en format PDF.



Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 35** est émis en date 11 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 18 mars 2016

Objet : Addenda numéro 36 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 182 :

Nous vous remercions des précision concernant la lettre de garantie de soumission. Étant donné que notre alliance avec « éditeur » est non juridiquement organisée, « L'intégrateur » prendra la responsabilité de faire émettre une lettre de garantie pour la soumission pour l'alliance. Notre institution financière émettra donc la lettre au nom de « L'intégrateur » seulement.

Nous souhaitons confirmer avec la SAAQ que la lettre de garantie de soumission serait acceptable dans ces conditions, c'est-à-dire officiellement émise au nom de « L'intégrateur » mais présentée dans la soumission de l'alliance « L'intégrateur » – « éditeur ».

Nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir votre réponse dans les plus bref délai pour nous permettre d'obtenir les approbations nécessaires de notre exécutif et de finaliser notre demande auprès de notre institution financière.

Réponse 182 :

La Société confirme que c'est acceptable en autant que la garantie de soumission couvre l'ensemble de la soumission donc, ça inclus les responsabilités de l'Éditeur.

Question 183 :

La grille 2.20.4.2 "Gestion des licences" fait mention de Progiciels et Logiciels. Nous comprenons que les réponses fournies dans cette grille seront discutées lors du Dialogue compétitif. Pouvez-vous confirmer que cette grille doit être remplie et documentée en fonction des conditions applicables au Progiciel uniquement, et non pour chacune des autres composantes logicielles, notamment celles faisant partie de l'infrastructure, pour lesquelles les conditions de l'appel d'offres s'appliquent en préséance selon l'article 5.16?

Réponse 183 :

L'alliance doit démontrer, comment elle répond aux exigences de la Société stipulées à la rubrique 2.20.4.2 du cahier réponse relatives au licensing :

- 1) pour l'ensemble des composants de sa solution;
- 2) pour tout autre élément connexe à sa solution (système d'exploitation, produits tiers, dispositifs de type « appliance »).

Question 184 :

La réponse 172 diffusée dans l'addendum No.34 indique que :

Ajouté à l'article 4.15.1, conditions d'admissibilité :

13) le prestataire de services ayant un établissement au Québec doit détenir, au moment de déposer sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation doit être valide avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions ni après ces date et heure.



Par conséquent, une attestation délivrée postérieurement à ces date et heure ne sera pas acceptée.

Le prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit présenter, avec sa soumission, le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 7, dûment rempli et signé par une personne autorisée.

La Société peut-elle confirmer que l'exigence relative à la présentation de l'ARQ au moment de la soumission concerne seulement les membres de l'alliance et que exigences relatives aux informations à fournir pour les sous-contractants en ce qui concerne l'ARQ, au moment de la soumission, demeurent inchangées (c'est-à-dire remplir le tableau de l'annexe 17)?

Réponse 184 :

Effectivement, au dépôt des soumissions, la remise de l'ARQ concerne seulement les membres de l'alliance et, les exigences relatives aux informations à fournir pour les sous-contractants en ce qui concerne l'ARQ demeurent inchangées (c'est-à-dire remplir le tableau de l'annexe 17).

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 36** est émis en date 18 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***

Québec, le 21 mars 2016

Objet : Addenda numéro 37 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 185 :

La section 1.3.2 stipule que « Dans le cas d'un regroupement d'entreprises, une proposition concernant la part de responsabilité de chaque constituant de l'Alliance devra être soumise à la Société dans la soumission. Ce partage de responsabilités sera discuté au dialogue compétitif, et amendé au besoin. »

1. Veuillez confirmer que cela signifie, par exemple, que l'Éditeur et l'Intégrateur peuvent se partager les responsabilités de façon à ce que l'Éditeur soit le seul responsable de la livraison du logiciel, et que l'Intégrateur soit le seul responsable de tous les services de mise en œuvre, ainsi que de la fourniture d'une solution complète et conforme.
2. Veuillez confirmer que dans cet exemple, l'Éditeur ne serait pas responsable de la mise en œuvre de la solution.
3. Veuillez confirmer que, selon la division des responsabilités entre les membres de l'Alliance, les membres peuvent attribuer à l'Intégrateur la responsabilité de répondre à certaines des conditions non négociables de l'AO (Sections 6.5.2, 6.6. 6.7, 6.8, 6.9, 6, 10 et 6.11) ainsi que du contrat qui en résulte (articles 1 à 13 du contrat de services professionnels inclus aux pages 256 à 262), comme indiqué dans l'AO, et que l'Éditeur ne serait pas responsable de ces modalités. Si ce n'est pas le cas, veuillez expliquer pourquoi.

Réponse 185 :

D'entrée de jeu, la Société souhaite rappeler aux pré-qualifiés que la constitution de l'Alliance fait l'objet d'évaluation à l'étape D en fonction des éléments inscrits au point 2.20 du cahier-réponse à la grille C1.

1. et 2. Oui cela peut être une possibilité, mais toujours dans le respect des besoins énoncés dans l'AO, tels que:
 - des services spécialisés de l'éditeur et de l'équipementier sont demandés de l'an 1 à 10 (voir p.15 de l'AO);
 - des services de l'éditeur requis pour l'endossement sur la qualité et la performance de la solution construite (section 2.10.6, p112 de l'AO)
3. Selon la portée identifiée, l'éditeur et l'équipementier fournissent des produits mais également des services professionnels. Ils doivent donc respecter les attentes identifiées en ces matières. (par exemple, les articles 6.8 et 6.9)

Pour l'article 6.5.2, il est applicable à toutes les entreprises constituant l'Alliance ou le regroupement.

Question 186 :

Les sections 1.8.1, 4.2.3, 4.3.1 et 4.15 indiquent que «en déposant sa soumission, l'Alliance accepte les termes, conditions et spécifications des documents d'appel d'offres».

Les articles 2 (a) et 2 (b) de l'annexe 4 – Engagement de l'Alliance précisent que :

- 2 (a) - À EFFECTUER LES TÂCHES DÉCRITES DANS LES DOCUMENTS REÇUS AINSI QUE TOUT AUTRE TRAVAIL QUI POURRAIT ÊTRE EXIGÉ SUIVANT L'ESPRIT DE CES DOCUMENTS;
- 2 (b) - À RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS ET SPÉCIFICATIONS APPARAISSANT AUXDITS DOCUMENTS;



Et l'article 4 du contrat de services professionnels stipule que « L'Alliance s'engage envers la Société à : a) exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat; »

1. Veuillez confirmer que la référence à « l'Alliance », dans le cas de deux personnes morales, signifie que ces dispositions s'appliquent à chaque membre de l'Alliance conformément à la répartition des responsabilités selon la section 1.3.2.

2. Veuillez confirmer que, comme indiqué à la section 1.3.2, une proposition de l'Alliance peut prescrire le partage des responsabilités entre les membres de l'Alliance pour certaines modalités de l'AO et que cela répondrait aux exigences obligatoires de l'AO pourvu qu'au moins une des parties soit responsable de chaque obligation.

Réponse 186 :

1. Oui
2. Oui

Question 187 :

Concernant l'Annexe 4 – Engagement de l'Alliance

1. Qui doit signer cette annexe dans le cas où l'Alliance est non juridiquement organisée?
2. Veuillez confirmer que l'Éditeur n'est pas obligatoirement tenu de signer cette annexe. Si ce n'est pas le cas, veuillez nous expliquer pourquoi.
3. Veuillez confirmer qu'une proposition n'est pas irrecevable et disqualifiée simplement parce que l'Éditeur n'a pas signé cette annexe. Si ce n'est pas le cas, veuillez nous expliquer pourquoi.
4. Veuillez confirmer que si l'Éditeur et l'Intégrateur signent cette annexe et éventuellement le contrat de service professionnel, l'Éditeur serait seulement responsable des engagements de l'AO tels que spécifiés dans le partage des responsabilités de la proposition, et l'Intégrateur serait responsable des autres engagements pourvu qu'au moins une des parties soit responsable de chaque modalité ou obligation en vertu de l'AO. Si ce n'est pas le cas, veuillez nous expliquer pourquoi.

Réponse 187 :

- 1 à 3) Voir l'addenda #31, réponse 166.
- 4) Oui

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 37** est émis en date 21 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 22 mars 2016

Objet : Addenda numéro 38 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 188 :

La réponse à la question 170 Addenda 33 à l'appel d'offres P22899-3, confirme qu'on doit joindre en annexe les modalités relatives à l'équipement proposé. De façon plus générale, étant donné qu'il peut y avoir des services d'infonuagique, ainsi que des modalités d'entretien et de support pour les produits, pouvez vous confirmer que la soumission doit inclure en annexe l'ensemble des termes et conditions applicables aux autres produits ou services, sachant qu'ils sont sujets à discussion à l'étape "F - Dialogue compétitif"?

Réponse 188 :

La Société le confirme pour tout ce qui n'est pas inclus dans la section 2.12 Gestion des licences de l'appel d'offres.

Question 189 :

2.13.8 Capacité et engagement de l'alliance à réaliser le programme en partenariat gagnant-gagnant Concernant cette présentation d'une durée maximale de 7 heures. La Société a confirmé qu'il appartenait aux soumissionnaires de prévoir l'ensemble du matériel requis pour la présentation, y compris en cas de besoin en traduction. Afin d'être en mesure de répondre adéquatement aux attentes de la Société, nous serait-il possible de connaître le nombre de personnes qui assisteront à cette présentation ?

Réponse 189 :

Environ 100 personnes.

Question 190 :

À la section « 14. Modalités de paiement » de la page 260, le devis mentionne :

« Volet C Services professionnels Non négociable

Pour les services professionnels de mise en place de la solution, la Société effectue une retenue de paiement de 10 % sur les paiements effectués pour les travaux réalisés dans le cadre d'un lot de travail. La Société effectue cette retenue par une déduction sur chaque paiement dû à l'alliance.

Lors de l'acceptation provisoire du lot :

- 50 % de cette retenue est remise à l'alliance;

Lors de l'acceptation définitive des lots de toutes les livraisons à la fin de la réalisation du programme de transformation :

- Le montant résiduel de la retenue de paiement est remis à l'alliance.

Ce mécanisme s'applique pour les réserves des travaux complémentaires (An1 à 10).»

Nous sommes d'avis que la Société pourrait économiser une somme appréciable en acceptant de modifier les termes de paiement en recourant plutôt à une caution d'exécution supplémentaire par exemple.



Est-ce que la Société accepterait que les modalités de paiement puissent faire l’objet d’une discussion au dialogue compétitif et que par conséquent, la mention « Volet C Services professionnels Non négociable » de la section « 14. Modalités de paiement » soit remplacée par « Volet C Services professionnels Négociable »?

Réponse 190 :

La société confirme qu'il n'y a pas de changement quant aux modalités de paiement, c'est à dire que les Alliances devront se conformer tel que défini à l'appel d'offres (« 14. Modalités de paiement » de la page 260).

Question 191 :

Section 2.1.1 Portée de l'acquisition de l'appel d'offres P-22899-3, Tableau 1 Synthèse de la portée d'acquisition C. Services professionnels -Réserves pour travaux complémentaires Il est mentionné: Réserves monétaires pour :

- des services professionnels pour les phases réalisation, implantation, soutien postimplantation et exploitation de la solution pour les processus opérationnels d’« Indemniser et réadapter » (Services professionnels sections 2.10.10 à 2.10.15)

Lors de notre analyse des bordereaux de prix nous n'avons pas vu à quel endroit nous devons saisir les montants requis pour cette réserve.
Sauf erreur de notre part nous n'avons trouvé aucune indication. La Société serait elle en mesure de nous indiquer où inscrire les montants requis ?

Réponse 191 :

Le volet « *Indemniser et réadapter (IR)* » fait l’objet d’une livraison distincte, tant dans le tableur des efforts que dans le tableur du bordereau de prix; il faut retenir que ces tableurs sont étroitement liés par leur dépendance entre les efforts et les taux déterminés pour présenter les coûts. Ce volet couvre la période de l’an 1 à l’an 5. Cette livraison est présentée dans l’onglet « Livr IR an 1 à 5 » :



Dans le contexte de la stratégie de mise en œuvre, des informations demandées pour le tableau des efforts sont mentionnées à la section 2.10.9.4 – *Attentes pour l’élaboration de la stratégie de mise en œuvre* à la page 119. Plus spécifiquement pour les efforts de réalisation du volet « *Indemniser et réadapter (IR)* », il est mentionné :

Pour le processus d’entreprise « Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route », les efforts de réalisation doivent être ventilés dans une livraison distincte. Toutefois, au niveau du calendrier de réalisation, la Société s’attend à ce que l’alliance positionne cette livraison en optimisant l’ensemble des travaux du programme de transformation.

Les informations relatives aux Bordereaux de prix sont présentées à l’annexe 6; plus spécifiquement, l’onglet de la livraison « *Indemniser et réadapter (IR)* » est présenté à la page 282 de l’appel d’offres.

Enfin, dans l’onglet « *Instructions* » de chacun de ces 2 tableurs, un élément souligne la particularité de ce volet :

En plus des livraisons à définir pour le Programme de transformation, l’alliance doit inscrire les efforts pour le volet "Indemniser et réadapter" spécifiquement dans l'onglet "Livr IR an 1 à 5". Ce volet fait l'objet d'une seule livraison, découpée en lots et doit couvrir les six (6) domaines d'intervention. Cette livraison doit être planifiée dans la période du Programme de transformation (an 1 à 5).



Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 38** est émis en date 22 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 24 mars 2016

Objet : Addenda numéro 39 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 192 :

En référence à l'Annexe 8 : Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la société de l'assurance automobile du Québec.

Ce guide contient trois hyperliens vers votre Intranet et il nous est impossible de valider les documents référencés. Est-ce possible de retirer ces trois hyperliens de l'annexe 8? Sinon, pouvez-vous nous fournir les documents référencés?

Réponse 192 :

Compte tenu que la Société fournira les ordinateurs aux ressources de l'alliance, voir le point 20.10.8 du document d'appel d'offres, la section « UTILISATION DE VOTRE MICRO-ORDINATEUR » contenant un des trois hyperliens est retiré du guide.

De plus, pour l'envoi de télécopies, la Société présume que la majorité des transmissions d'information se fera par courriel et que les télécopies ne seront presque pas utilisées. Cependant, si cela s'avère nécessaire, les ressources de l'alliance devront recourir au personnel interne de la Société pour les envois. L'article 6 – UTILISATION DU TÉLÉCOPIEUR est donc également retirée du guide.

En ce qui concerne la section « UTILISATION DU COURRIEL », veuillez trouver joint au présent addenda (fichier « R192 »), les principales politiques, procédures et guides applicables aux consultants dans le cadre de ce mandat.

Question 193 :

Suite à la réponse à la question 177 Addenda 35 à l'appel d'offres P22899-3.
Compte tenu du nombre de personnes à céduier pour les présentations prévues durant la semaine du 11 avril et du niveau hiérarchique de ces personnes, ce qui occasionne des difficultés au niveau des agenda, serait-il possible de nous accorder un préavis minimal de deux (2) semaines avant la date exacte de notre présentation?

Réponse 193 :

La Société comprend l'importance de planification de cette rencontre pour les alliances. Donc afin d'accorder un préavis minimal de deux (2) semaines avant les dates planifiées de ces rencontres soient le 11, 12 et 13 avril 2016, les alliances sont invitées à « s'inscrire » pour leur présentation, le plus rapidement possible.
Il faut envoyer un courriel à l'adresse pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca et inscrire les 3 dates en ordre de préférence.

La Société va octroyer les dates selon les réceptions de courriels.
Advenant qu'une alliance ne s'inscrive pas, la date sera choisie (ou pigée au hasard) après l'ouverture des soumissions, soit le 31 mars, avec l'obligation des présentations à tenir soit les 11,12 ou 13 avril.

Présentement, ne sachant pas combien il y aura d'alliance qui déposeront une soumission, il est prévu de faire les rencontres le 11, 12 et 13 avril 2016.

S'il y avait plus de 3 alliances qui seraient intéressées à déposer une soumission, la Société considérera d'autres dates.

Question 194 :

La SAAQ a indiqué par addendum que les présentations auront lieu la semaine du 11 avril. Veuillez noter que notre Coach principal à la direction du programme doit subir une importante chirurgie le 7 avril et ne pourra pas se déplacer pour une période de 7 jours suivant son opération.

La SAAQ pourrait-elle reporter la date des présentations à la semaine du 18 avril?

Réponse 194 :

Étant donné la contrainte majeure, la société accepte pour l'Alliance concernée, que leur présentation se tienne lundi le 18 avril. Par contre, afin de maintenir autant que possible le calendrier, il y aura maintien des présentations des autres alliances entre le 11 et 13 avril.

Dans ce contexte, l'Alliance qui présentera le 18 avril, sera la première cédulé pour les présentations des VFS.

Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront répondues lors de prochains addendas.

Le présent **addenda numéro 39** est émis en date 23 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca



Québec, le 29 mars 2016

Objet : Addenda numéro 40 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Précision 195

Inspirer de l'article 12 du futur « Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information » publié le 11 novembre dans la Gazette Officielle du Québec :

12. Un organisme public peut modifier ses documents d'appel d'offres au moyen d'un addenda transmis, selon le cas, aux fournisseurs ou aux prestataires de services concernés par l'appel d'offres. Si la modification est susceptible d'avoir une incidence sur les prix, l'addenda doit être transmis au moins 7 jours avant la date limite de réception des soumissions; si ce délai ne peut être respecté, la date limite de réception des soumissions doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.

En outre, l'organisme peut, à la condition qu'il en fasse mention dans les documents d'appel d'offres, se réserver la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée, selon le cas, par un fournisseur ou un prestataire de services, si cette demande lui est transmise moins de 24 heures avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

En raison de l'ampleur du projet, la Société se réserve le droit de ne pas considérer une demande transmise moins de 24 heures avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Précision 196

Le point « C » de l'article 2.20.2 « La santé financière » du « Cahier réponses » du présent appel d'offres fera l'objet d'un document séparé sous pli qui devra être déposé à la Société à une date ultérieure. Cette information sera discutée lors de la rencontre avec l'exécutif. La pondération de 15% pour l'article 2.20.2 « La santé financière » du « Cahier réponses » reste inchangée, et sera applicable pour le point « A » et « B » seulement.

Question 197 :

Conformément à l'article 4.16 conditions de conformité des soumissions nous comprenons que la soumission doit être rédigée en français. Cependant de partie de l'information sur la gestion des licences requise est d'ordre légale et disponible seulement en anglais. La Société serait-elle ouverte à recevoir cette information dans sa langue d'origine (anglais)?

Réponse 197 :

La Société accepte que cette partie d'information soit en anglais au dépôt des soumissions. Cependant, faisant partie de la négociation lors du dialogue compétitif, la Société s'attend à ce que ce soit francisé lors de la signature du contrat.

Question 198 :

De façon générale, la Société pourrait-elle confirmer que les seules informations exigées pour les sous-contractants de l'alliance au moment du dépôt des soumissions sont celles demandées à l'annexe 17

Réponse 198 :

La Société confirme que, pour l'analyse de l'admissibilité et la conformité des soumissions, les informations exigées pour les sous-traitants sont celles de l'annexe 17.

Question 199 :

La Société pourrait-elle confirmer que les exigences relatives aux « fournisseurs de l'alliance » en matière de présentation des documents suivants concerne bien l'éditeur et l'intégrateur seulement et non les sous-contractants de l'alliance :

- Une copie de son certificat d'enregistrement délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci.
- Le formulaire d'absence d'établissement au Québec.

Réponse 199 :

La Société confirme que les exigences relatives aux « fournisseurs de l'alliance » en matière de présentation des documents suivants concernent bien l'éditeur et l'intégrateur seulement :

- Une copie de son certificat d'enregistrement délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci.
- Le formulaire d'absence d'établissement au Québec.

Question 200 :

A titre de question complémentaire à votre réponse à la question 155, et afin de faciliter et/ou de permettre aux membres de l'alliance et aux sous-traitants de se conformer dans des conditions raisonnables à l'exigence de la SAAQ de voir les ressources signer personnellement des engagements de confidentialité envers la SAAQ, la SAAQ peut-elle s'engager, advenant la violation d'un tel engagement personnel de la part d'une ressource, de n'exercer ses droits et recours que contre le membre de l'alliance ou le sous-traitant ayant engagé cette ressource, et non contre la ressource elle-même?

Réponse 200 :

La Société confirme que, si cela s'avère nécessaire, les recours seront exercés contre les membres de l'alliance et les sous-traitants. Elle n'ira pas directement contre la ressource elle-même.

Prenez note que toutes les questions ont été répondues à l'exception d'une demande de report d'ouverture. La Société y répondra demain.

Le présent **addenda numéro 40** est émis en date 29 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***



Québec, le 30 mars 2016

Objet : Addenda numéro 41 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 201 :

Considérant que nous avons toujours des questions en attente et que vous avez pris plusieurs semaines pour répondre à nos questions visant à alimenter nos services juridiques qui doivent rédiger des ententes contractuelles dans un contexte multilingue. Nous sommes dans l'obligation de vous demander un nouveau report pour compléter nos ententes contractuelles et obtenir les autorisations nécessaires pour déposer notre offre. Pouvez-vous reporter le dépôt au 7 avril?

Réponse 201 :

Suite à cette demande et à la publication de à l'addenda 40 ce matin, la Société donne un délai supplémentaire.

**L'ouverture des soumissions se fera le 4 avril 2016 à 15h00.
Les présentations se feront le 14, 15 et 18 avril 2016.**

Donc, tous les points au sujet de l'ouverture des soumissions sont modifiés tel que décrit ci-dessus.

Question 202 :

Par la précision 196 de l'addenda 40, la Société indique que « *Le point « C » de l'article 2.20.2 « La santé financière » du « Cahier réponses » du présent appel d'offres fera l'objet d'un document séparé sous pli qui devra être déposé à la Société à une date ultérieure. (...) »*. La date de dépôt de la proposition étant le 31 mars, notre proposition est complète et les différents documents à remettre à la Société sont constitués. La précision demandée requiert des efforts important en temps. Est-ce que la Société accepterait que le point « C » de l'article 2.20.2 « La santé financière » demeure dans notre proposition selon le formatage prescrit initialement?

Réponse 202 :

La Société accepte que la réponse reste dans la soumission.

Précision 203

Sur la précision 196, les informations sous plis devront comprendre les éléments permettant de démontrer la qualité de la santé financière de chacun des partenaires impliqués. Ça ne se limite pas, ni oblige à respecter le libellé exact qui était au point 2.20.2 « C » mais la démonstration doit être adéquate.

Le présent **addenda numéro 41** est émis en date 30 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6
www.saaq.gouv.qc.ca

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

Québec, le 30 mars 2016

Objet : Addenda numéro 42 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à une question.

Question 204 :

Notre soumission en réponse à l'appel d'offres P-22899-3, ainsi que l'ensemble des documents qui la compose, ceci comprenant les documents administratifs, l'ensemble des documents requis aux sections 4.15 et 4.16 de l'appel d'offres, ainsi que les documents liés aux garanties de soumission, sont produits et signés lorsque requis à la date du 31 mars 2016.

Faisant suite à une demande de la part d'un soumissionnaire, nous comprenons que la Société a octroyé la veille du dépôt un report de quelques jours. Cependant nous informons la Société que pour des raisons de logistique et de délai, nous sommes dans l'impossibilité de refaire signer l'ensemble dédits documents dans un délai aussi court.

Exceptionnellement, nous demandons à la Société si elle accepte que l'ensemble de notre proposition, comprenant la totalité des documents requis, demeure signée en date du 31 mars 2016, y compris les documents de garantie ou contenant un délai en lien avec la date de dépôt.

Réponse 204 :

Compte tenu du court délai et l'ampleur du projet, la garantie de soumission doit couvrir au minimum la période du 4 avril 2016 au 31 mars 2017. Malgré que l'ouverture se fera le 4 avril 2016, les documents signés et valides en date de 31 mars 2016 seront considérés acceptables.

Le présent **addenda numéro 42** est émis en date 30 mars 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***

Québec, le 4 avril 2016

Objet : Addenda numéro 43 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné.

Précision 205 :

Les présentations se feront le 15, 18 et 19 avril 2016.

Pour les VFS, les dates ne changent pas mais l'ordre sera communiqué plus tard.

Le présent **addenda numéro 43** est émis en date 4 avril 2016 et fait partie intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent inchangés.

***Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca***