APPEL D'OFFRES – TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

ADDENDA NO 1

APPEL D'OFFRES NO 2627-43-AOP-1

Entretien et évolution du site Web principal, des sites satellites ainsi que des sites Web des autres directions du Cégep Garneau

(Services informatiques)

Date d'émission de l'addenda : 28 octobre 2026

ADDENDA No 1

I- Avis aux soumissionnaires

Le présent addenda modifie et remplace les documents d'appel d'offres de la façon décrite ci-après. Ces changements deviennent effectifs immédiatement. Tous les soumissionnaires doivent prendre connaissance des précisions, additions et modifications suivantes indiquées dans le présent addenda, lequel fait partie intégrante des documents d'appel d'offres sur invitation.

À l'exception des modifications expressément contenues au présent addenda, les autres clauses et dispositions des documents d'appel d'offres qui ont été publiés au SEAO le 14 octobre 2026 restent les mêmes.

II- Réponses aux questions

1. **Le mandat comprend-il la fourniture et les frais d'hébergement, ou les sites doivent-ils demeurer sur leur infrastructure actuelle?**
   Les sites doivent demeurer sur leur infrastructure actuelle. L'hébergement est pris en charge par une entreprise externe.

2. **Qui sera responsable de l'administration des serveurs, des mises à jour système et PHP, des certificats SSL, du DNS, du pare-feu et, le cas échéant, du CDN?**
   La gestion des noms de domaine *cegep-fxg.qc.ca* et *cegepgarneau.ca*, notamment le DNS, relève de la Direction des technologies informationnelles de l'ORGANISME PUBLIC (« DTI »). Les noms de domaine utilisés par la Direction de la formation continue et des services aux entreprises de l'ORGANISME PUBLIC (« DFCSAE ») ont également été rapatriés sous la gestion de la DTI au printemps dernier.

   Un inventaire devra être réalisé afin de recenser les autres noms de domaine utilisés, notamment *cegepgarneau.com* et *cdsp.qc.ca*, dont la gestion relève actuellement d'autres secteurs de l'ORGANISME PUBLIC.

   La répartition des responsabilités relatives à l'administration des serveurs, aux mises à jour système et PHP, aux certificats SSL, au pare-feu et, le cas échéant, au CDN sera précisée en fonction de l'architecture retenue et des responsabilités respectives de l'ORGANISME PUBLIC, du fournisseur d'hébergement et du fournisseur de développement Web.

   Voici les principales responsabilités du développeur Web par rapport à l'hébergeur Web:

Développeur Web

- Concevoir, développer et intégrer le site Web et ses fonctionnalités;
- Configurer et maintenir le système de gestion de contenu (CMS);
- Assurer la maintenance applicative, les mises à jour et les correctifs de sécurité;
- Optimiser la performance, l'accessibilité et l'expérience utilisateur;
- Effectuer les tests, corriger les bogues et assurer le soutien technique lié au site;
- Assurer la migration des contenus et la formation des équipes, selon le mandat.

Hébergeur Web

- Fournir l'infrastructure nécessaire à l'hébergement du site Web;
- Assurer la disponibilité et la stabilité des serveurs;
- Sécuriser et maintenir à jour l'infrastructure d'hébergement;
- Assurer les sauvegardes et les mécanismes de restauration convenus;
- Surveiller l'infrastructure et intervenir en cas d'incident lié à l'hébergement;
- Fournir le soutien technique relatif à l'environnement d'hébergement.

3. **Qui sera responsable de l'exécution et de la conservation des sauvegardes? Quels sont les objectifs attendus concernant le délai de rétablissement et la perte de données maximale?**
   L'hébergement du site Web est assuré par un fournisseur distinct du fournisseur responsable du développement Web. La gestion des sauvegardes liées à l'hébergement relève donc du fournisseur d'hébergement, selon les modalités convenues avec l'ORGANISME PUBLIC.

   Le fournisseur responsable de l'hébergement sera responsable de l'exécution et de la conservation des sauvegardes, en collaboration avec le développeur Web au besoin. Les modalités de sauvegarde et de restauration devront être précisées dans la soumission.

   Le délai de rétablissement du site et la perte de données maximale acceptable devront être définis en fonction des solutions proposées et des besoins de l'ORGANISME PUBLIC.

4. **Lorsque la résolution d'un incident dépend de l'hébergeur ou d'un autre fournisseur, comment les responsabilités et les délais d'intervention seront-ils répartis?**
   Le développement Web et l'hébergement étant confiés à des fournisseurs distincts, chacun sera responsable des interventions relevant de son champ d'expertise et de ses obligations contractuelles.

   Le fournisseur retenu pour le développement Web devra collaborer avec l'ORGANISME PUBLIC et les autres fournisseurs concernés afin de faciliter le diagnostic et la résolution des incidents, notamment en fournissant les informations techniques nécessaires et en participant à la coordination des interventions.

Les délais d'intervention du fournisseur retenu s'appliqueront aux interventions relevant de sa responsabilité. Lorsqu'un incident nécessite l'intervention d'un tiers, la résolution dépendra également des délais de prise en charge de ce dernier.

5. **Pouvez-vous confirmer le nombre d'installations WordPress distinctes et préciser lesquelles font partie d'un réseau multisite ou partagent des composants?**
   La majorité de nos sites font partie d'un réseau multisite.

6. **Serait-il possible d'obtenir un inventaire technique indiquant les versions de WordPress et de PHP, les thèmes, les extensions, les licences ainsi que les principales intégrations et fonctionnalités personnalisées?**
   Non, à ce stade-ci, il n'est pas possible d'obtenir ces informations. Nous considérons qu'elles sont de nature sensible.

7. **L'annexe présente des échéances de contrats actuels au 31 décembre 2026 et au 1er novembre 2027. Quelles sont les dates effectives de prise en charge attendues pour ces deux groupes, et comment cette progression doit-elle être reflétée dans les forfaits annuels?**
   La prise en charge des sites se fera progressivement quelques semaines avant la fin des contrats. Il vous faut considérer cette prise en charge dans votre soumission.

8. **Quelles sont les modalités prévues pour le transfert avec les fournisseurs actuels : remise des accès, du code source, de la documentation, des licences et des environnements de développement ou de préproduction?**
   L'ancien prestataire de services remettra au prochain Prestataire de services:
   - les droits d'administration des infrastructures informatiques (serveurs/hébergement/noms de domaine);
   - le code source et les bases de données par transfert;
   - les thèmes et extensions par transfert des clés de licences;
   - API.

9. **Concernant la plateforme RAC identifiée comme une application « maison », pouvez-vous préciser sa technologie, ses fonctionnalités, la documentation disponible et confirmer son inclusion au mandat?**
   Le site RAC est une application développée à l'interne à l'aide de CodeIgniter 4, Marionette JS, Backbone.js, jQuery et Docker. Nous avons peu de documentation à fournir. Oui, elle est incluse dans le mandat.

10. **Pouvez-vous fournir l'historique des 12 à 24 derniers mois concernant le nombre de demandes de soutien, les heures d'intervention et les incidents critiques, idéalement par site ou groupe de sites?**
    La DTI a été informée d'un seul événement critique en août 2026.

Les sites sont déjà maintenus régulièrement par des partenaires, dans le cadre de contrats similaires. On ne s'attend pas à d'importantes mises à jour.

11. **Existe-t-il un inventaire des anomalies connues, des composants désuets, des vulnérabilités et des non-conformités d'accessibilité? Leur remise à niveau initiale doit-elle être comprise dans le forfait du volet 1 ou faire l'objet de travaux distincts autorisés?**
    Non, à ce stade-ci, il n'est pas possible d'obtenir ces informations. Nous considérons qu'elles sont de nature sensible.

12. **Pourriez-vous préciser, à l'aide de quelques exemples, la distinction attendue entre les évolutions mineures incluses au forfait et les travaux facturables au volet 2, notamment pour les mises à niveau majeures, le remplacement d'extensions abandonnées et les corrections d'accessibilité?**
    On parle d'évolution, par exemple, lorsque l'on ajoute des fonctionnalités, d'un module à un site, une mise à jour des gabarits ou toute autre modification qui ne nécessite pas un nombre d'heures important. On parle davantage de développement lorsque l'on doit revoir une section d'un site dans son ensemble, d'un ajout de plusieurs fonctionnalités, autres que celle initialement prévue ou la refonte d'un site.

13. **Si les besoins de développement dépassent 50 heures dans une année, quel mécanisme d'autorisation et de facturation est prévu?**
    Les besoins de développement excédant les 50 heures annuelles incluses devront faire l'objet d'une autorisation préalable de l'ORGANISME PUBLIC. Le fournisseur devra présenter une estimation des travaux requis, du nombre d'heures supplémentaires prévues et des coûts associés avant d'entreprendre les travaux. Toute facturation additionnelle devra être approuvée par l'ORGANISME PUBLIC et effectuée selon les tarifs horaires soumis dans le cadre de l'appel d'offres.

14. **Des ajouts ou retraits de sites sont-ils envisagés pendant le contrat? Si oui, quel mécanisme d'ajustement du forfait s'appliquerait?**
    Aucun ajout ni retrait de sites n'est prévu à ce stade, au-delà de l'intégration progressive des sites mentionnée dans l'annexe.

15. **Quels outils de sécurité, de surveillance et de journalisation sont actuellement en place, et lesquels doivent être fournis et financés par le prestataire?**
    L'équipe de sécurité de la DTI demande l'installation de l'outil Wordfence pour les besoins minimaux de surveillance et d'applications de certaines obligations, tel que le MFA.
    Nous utilisons la version gratuite (open source) de Wordfence. Toute suggestion d'outil de la part du fournisseur sera considérée. D'éventuels frais seraient à la charge de l'ORGANISME PUBLIC. À noter que nous évaluons présentement l'implantation d'Imunify.

16. **Le rapport hebdomadaire des accès administratifs peut-il être remplacé dès le début du mandat par un accès direct aux journaux ou un tableau de bord partagé, selon une entente écrite?**
    Oui, avant le jour 1, les accès nécessaires auront été octroyés au nouveau Prestataire de services.

17. **Quelle solution de gestion du consentement est actuellement utilisée? Ses licences seront-elles maintenues par le Cégep, ou leur coût doit-il être inclus dans notre forfait? Une solution de remplacement peut-elle être proposée pour approbation?**
    Nous utilisons la plateforme de consentement CookieYes. Les coûts sont assumés par L'ORGANISME PUBLIC.

18. **Pourriez-vous nous indiquer où obtenir le contrat et les annexes auxquels renvoient la régie et le formulaire, notamment les dispositions relatives à la garantie d'exécution, aux assurances, aux responsabilités, aux pénalités éventuelles et aux modalités de paiement?**
    Le contrat (avec les annexes) a été publié au SEAO. Quant à la garantie d'exécution, voir la section 4.00 du Contrat. Quant aux assurances, voir la section 10.01 du Contrat. Pour les modalités de paiement, voir la section 3.00 du Contrat.

19. **Le bordereau permettant d'inscrire un montant pour chacune des cinq années, pouvez-vous confirmer si des forfaits et taux horaires différents peuvent être proposés d'une année à l'autre, tout en demeurant fermes pour chaque année concernée?**
    Oui, les montants inscrits sur chacune des lignes peuvent être différents d'une année à l'autre.

20. **Est-ce l'utilisation de main-d'œuvre locale au Québec est tenue en compte dans l'analyse, ou est-ce que les ressources des fournisseurs offshore sont également autorisées, est-ce que le mandat prévoit une protection ou bonification de souveraineté Québécoise de l'exécution du mandat ?**
    Non, le contrat sera adjugé au plus bas soumissionnaire conforme.

21. **Est-ce que le prix le plus bas est normalisé selon un pointage pour assurer un fournisseur qualifié ?**
    Non, le mode d'adjudication est le prix le plus bas.

22. **Le devis prévoit une disponibilité en tout temps pour les incidents critiques de niveau 1, avec une première réponse dans un délai maximal d'une heure. Pourriez-vous préciser si une prise en charge durant les heures ouvrables, accompagnée d'un mécanisme d'urgence pour les situations exceptionnelles hors de ces heures, pourrait être acceptée? Ou la disponibilité 24/7 constitue-t-elle une exigence obligatoire?**
    La disponibilité 24/7 est une exigence obligatoire. La possibilité de parler de vive voix avec une ressource est très importante, particulièrement dans les cas de

problèmes critiques. Dans ces cas précis, un simple système de billet n'est pas adéquat.

23. **Afin de nous permettre d'établir un prix forfaitaire annuel représentatif de la charge de travail, serait-il possible d'obtenir un aperçu des activités réalisées au cours des 12 à 24 derniers mois, notamment :**
    - **Le nombre de demandes de soutien et d'entretien;**
    - **Le nombre d'incidents techniques et de sécurité;**
    - **Le nombre d'heures consacrées aux évolutions mineures;**
    - **Le nombre d'heures consacrées aux développements additionnels.**

    L'ORGANISME PUBLIC ne dispose pas nécessairement d'un historique consolidé permettant de ventiler les demandes de soutien et d'entretien, les incidents techniques et de sécurité ainsi que les heures consacrées aux évolutions mineures et aux développements additionnels pour la période visée.

    Les soumissionnaires sont invités à établir leur prix forfaitaire annuel en fonction des services décrits à la section 2.1 du devis et des exigences qui y sont précisées. Les besoins de développement dépassant le nombre maximal d'heures annuellement, le cas échéant, seront traités selon le mécanisme d'autorisation préalable et de facturation prévu au devis.

24. **Le forfait annuel comprend plusieurs services dont le volume peut varier considérablement d'une année à l'autre, notamment le soutien technique, le rôle-conseil et les évolutions mineures. Le Cégep prévoit-il un mécanisme permettant de réévaluer la portée ou les coûts du forfait si le volume réel des demandes dépasse significativement les besoins anticipés?**
    L'enveloppe pour le volet 1 (forfaitaire) devrait être suffisante pour répondre aux besoins de notre organisation. Il n'y a donc pas de possibilité d'augmenter les montants.

25. **Le devis prévoit que les évolutions mineures sont incluses dans le forfait annuel, alors que les développements plus substantiels relèvent du volet 2. Pourriez-vous préciser les critères permettant de distinguer ces deux catégories, notamment en matière de complexité, de durée?**
    On parle d'évolution, par exemple, lorsque l'on ajoute des fonctionnalités, d'un module à un site, une mise à jour des gabarits ou toutes autres modifications qui ne nécessite pas un nombre d'heures important.

    On parle davantage de développement lorsque l'on doit revoir une section d'un site dans son ensemble, d'un ajout de plusieurs fonctionnalités, autres que celle initialement prévue ou bien la refonte d'un site. À titre d'exemple, revoir complètement le formulaire pour l'activité Étudiant d'un jour car celui livré ne répondait pas entièrement aux besoins et était plutôt compliqué à éditer.

26. **Combien d'incidents de niveau 1 (critiques) ont été déclarés au cours des 12 derniers mois pour l'ensemble des sites visés ?**
    La DTI a été informée d'un seul événement critique en août 2026.

27. **L'hébergement des sites est-il inclus dans le mandat ou demeure-t-il sous la responsabilité du Cégep ? Le cas échéant, qui est l'hébergeur actuel?**
    L'hébergement des sites n'est pas inclus dans le mandat. Notre hébergeur est Likuid.com.

28. **La personne remplaçante exigée à la section 4.3 du devis peut-elle être un sous-traitant déclaré dans la soumission ?**
    Comme le prévoit le contrat, le Prestataire de services est autorisé à sous-contracter une partie de l'exécution du Contrat à condition de respecter les exigences (voir la section 10.09 du Contrat). Concernant les représentants du Prestataire de services, voir la section 8.02.02 du Contrat.

29. **Quels outils sont actuellement en place (détection des vulnérabilités, sauvegardes, gestion du consentement, environnement de préproduction) ?**
    L'ORGANISME PUBLIC utilise Wordfence pour répondre aux besoins minimaux de surveillance et de sécurité des sites, notamment pour l'application de certaines exigences, comme l'authentification multifacteur (MFA). De plus, un système du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) effectue à distance des balayages des actifs afin d'y détecter les vulnérabilités, conformément aux obligations applicables.

    La plateforme de gestion du consentement utilisée est CookieYes, dont les coûts sont assumés par l'ORGANISME PUBLIC.

30. **Le site « maison » Rac.cegepgarneau.ca est-il inclus dans le forfait du volet 1 dès le début du contrat ?**
    Son intégration au mandat et les modalités de sa prise en charge seront évaluées au cours de la première année, en vue d'un éventuel déploiement à la deuxième année.

31. **Les rencontres de suivi prévues au devis peuvent-elles se tenir en visioconférence?**
    Oui, mais une préférence est accordée aux rencontres en personnes.

32. **Le bordereau de prix du volet 1 doit-il indiquer un montant annuel ou le montant total pour la durée du contrat ? Il y a un espace prévu pour indiquer le prix forfaitaire pour le volet 1 pour chacune des années, incluant les années optionnelles.**
    Le soumissionnaire doit indiquer, dans le Bordereau de prix, le montant du prix forfaitaire annuel pour le volet 1, pour chacune des années du contrat, y compris les années optionnelles, dans les espaces prévus à cet effet. Le montant total pour la durée du contrat est calculé à partir des montants annuels indiqués.

33. **La demande d'autorisation préalable prévue à la clause 10.27 peut-elle être déposée avec la soumission, afin que les outils déclarés soient réputés autorisés dès l'adjudication ?**
    Oui la demande d'autorisation d'utilisation de l'intelligence artificielle doit être déposée avec la soumission si l'utilisation des outils d'intelligence artificielle est nécessaire à la réalisation du Contrat.

34. **Quels renseignements le Cégep exige-t-il dans cette demande (nom de l'outil, fournisseur, lieu d'hébergement des données, usage prévu, mesures de protection) ?**
    La liste des informations à soumettre se trouve à la section 10.27.02 du Contrat.

35. **L'autorisation est-elle requise pour tout usage de l'IA, ou seulement lorsque l'outil traite du code, des journaux, des configurations, des renseignements personnels ou de l'information confidentielle du Cégep ? Par exemple, un usage limité à la rédaction de documentation générique ou à la recherche technique, sans aucune donnée du Cégep, est-il visé ?**
    L'autorisation est requise pour utiliser des systèmes, outils ou services d'intelligence artificielle, donc pour toute utilisation de l'IA.

36. **Le Cégep exige-t-il que les données traitées par un outil d'IA soient hébergées au Québec ou au Canada ? Accepte-t-il des outils dont les conditions garantissent que les données ne servent pas à l'entraînement des modèles ?**
    Le Devis et le Contrat ne prévoient pas d'exigence spécifique quant à la localisation géographique de l'hébergement des données traitées par les outils d'intelligence artificielle. Toutefois, tout recours à ces outils demeure assujetti à l'autorisation écrite préalable de l'ORGANISME PUBLIC ainsi qu'aux exigences contractuelles applicables en matière de confidentialité, de protection des renseignements et de sécurité de l'information.

    Les conditions d'utilisation des outils proposés, notamment en ce qui concerne la conservation des données et leur utilisation pour l'entraînement des modèles, devront être présentées à l'ORGANISME PUBLIC dans le cadre de la demande d'autorisation.

37. **Le Cégep dispose-t-il d'une politique ou d'une directive interne sur l'utilisation de l'IA que le prestataire devra respecter ? Si oui, est-il possible d'en obtenir une copie?**
    Le Prestataire de services devra respecter les politiques, directives et exigences applicables de l'ORGANISME PUBLIC, notamment en matière de confidentialité, de protection des renseignements et de sécurité de l'information. Toute utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre du mandat devra être conforme à ces exigences et aux dispositions contractuelles applicables.

    Pour l'instant, l'ORGANISME PUBLIC ne dispose pas d'une politique ou d'une directive institutionnelle spécifique à l'utilisation de l'intelligence artificielle par

les fournisseurs externes. Le Prestataire de services demeure toutefois tenu de respecter les exigences contractuelles applicables, notamment en matière de confidentialité, de protection des renseignements et de sécurité de l'information.

L'autorisation écrite préalable de l'ORGANISME PUBLIC doit être obtenue avant tout recours à un outil d'intelligence artificielle dans le cadre du mandat, conformément aux dispositions du Devis et du Contrat. La demande d'autorisation peut être présentée au début du mandat ou au moment où le recours à un tel outil est envisagé.

Cette exigence s'applique également aux outils d'aide au développement utilisant l'intelligence artificielle, même lorsqu'aucun renseignement personnel ou confidentiel n'y est transmis.

38. **Incidents de niveau 1 critique. Le Devis prévoit que le service de niveau 1 critique est offert en tout temps, avec une première réponse dans l'heure. Pouvez-vous confirmer que cette disponibilité s'applique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les fins de semaine et les jours fériés, et nous indiquer comment le Cégep signale un incident de niveau 1 critique en dehors des heures ouvrables (téléphone, demande de soutien, autre) ? Si l'information est disponible, une estimation du nombre d'incidents de niveau 1 critique survenus au cours des 12 à 24 derniers mois nous aiderait à dimensionner le service.**
24 / 7 / 365 jours/année. Courriel et téléphone.

39. **Outils d'intelligence artificielle. La section 2.1.2 du Devis et la clause 10.27 du Contrat exigent l'autorisation écrite préalable du Cégep pour tout recours à des outils d'intelligence artificielle. La demande d'autorisation est-elle présentée après l'octroi du Contrat, au début du mandat ? La clause vise-t-elle aussi les outils d'aide au développement auxquels aucun renseignement personnel ni aucun renseignement confidentiel n'est transmis ?**
L'autorisation écrite préalable de l'ORGANISME PUBLIC doit être obtenue avant tout recours à un outil d'intelligence artificielle dans le cadre du mandat, conformément aux dispositions du Devis et du Contrat. La demande d'autorisation peut être présentée au début du mandat ou au moment où le recours à un tel outil est envisagé.

Cette exigence s'applique également aux outils d'aide au développement utilisant l'intelligence artificielle, même lorsqu'aucun renseignement personnel ou confidentiel n'y est transmis.

40. **Environnement d'hébergement. Qui héberge actuellement les sites, et quels accès le prestataire de services aura-t-il (SSH ou WP-CLI, environnement de préproduction) ? Existe-t-il une liste des extensions installées sur chacun des sites ?**

L’hébergement des sites n’est pas compris dans le mandat. Le fournisseur aura un accès au serveur via cPanel Admin + SSH/SFTP (avec WP-CLI et Git) au compte du site. Notre hébergeur est Likuid.com.

41. **Les contrats actuels se terminent en deux vagues : 21 sites le 2026-12-31 et 6 sites le 2027-11-01 (Exportech, formation continue, RAC, Salon des affaires, Chalet inc., École d'entrepreneuriat). Quelle est la date de début du contrat ? Le forfait de l'année 1 doit-il couvrir les 6 sites de la deuxième vague dès le départ ?**

    La prise en charge des sites se fera progressivement, quelques semaines avant la fin des contrats actuels, soit avant le 31 décembre 2026 pour la première vague de sites et avant le 1er novembre 2027 pour la deuxième vague. Les soumissionnaires doivent tenir compte de cette prise en charge progressive dans leur proposition financière.

    La date exacte de début du contrat est à confirmer selon les modalités prévues aux documents d’appel d’offres.

42. **Le site RAC est indiqué « maison » et « en analyse à l'interne ». Quelle est sa technologie (langage, cadre applicatif, base de données) ? Est-il inclus au volet 1 dès le départ ou seulement une fois mis en ligne ?**
    Le site RAC est une application développée à l’interne à l’aide de CodeIgniter 4, Marionette JS, Backbone.js, jQuery et Docker.

    Son intégration au mandat et les modalités de sa prise en charge seront évaluées au cours de la première année.

43. **Hommage est transactionnel, mais ne possède pas de produits. Est-ce que Woocommerce est installé? Ce site d’ailleurs semble être pour un évènement passé, restera-t-il en ligne?**
    Nous utilisons WooCommerce pour ce site qui rend hommage à nos employés qui célèbrent 5, 10, 20 et 30 ans de carrière ainsi que les personnes qui auront pris leur retraite au cours de l’année. Ceux-ci peuvent choisir un cadeau selon leur ancienneté. L’activité se déroule en mai. Le site est donc actif pendant une courte période.

44. **En lien avec la question précédente, la liste de l'annexe 1 est-elle définitive? Comment un site ajouté ou retiré en cours de contrat est-il traité dans le forfait ?**
    Aucun ajout ni retrait de sites n’est prévu à ce stade, au-delà de l’intégration progressive des sites mentionnés à l’annexe 1.

45. **Est-ce possible de fournir l'inventaire des extensions, thèmes (personnalisés ou commerciaux/achetés) et constructeurs de pages (utilisation de constructeur comme Elementor, Baker, etc.) utilisés par site ainsi que la documentation**

technique s'il y a lieu. Peut-on supposer que tous les sites sont à jour lors de la prise en main (versions PHP, WordPress, extensions abandonnées)?
Il n'est pas possible de fournir un inventaire détaillé des extensions, des thèmes, des constructeurs de pages, des versions logicielles et de la documentation technique.

Cependant, vous pouvez supposer que tous les sites sont à jour lors de la prise en main.

46. **Les licences (Wordfence professionnel ou équivalent, extensions premium, outil de sauvegarde) sont-elles fournies par le Cégep ou doivent-elles être incluses dans notre forfait ?**
L'équipe de sécurité de la DTI exige l'installation de Wordfence pour assurer un niveau minimal de surveillance et l'application de certaines mesures de sécurité, notamment l'authentification multifacteur (MFA).

    Nous utilisons la version gratuite (open source) de Wordfence. Toute suggestion d'outil de la part du fournisseur sera considérée. D'éventuels frais seraient à la charge de l'ORGANISME PUBLIC. À noter que nous évaluons présentement l'implantation d'Imunify.

47. **Quel est le niveau actuel de conformité SGQRI 008 3.0 ? La mise en conformité d'un site qui ne l'est pas déjà relève-t-elle du volet 1 ou du volet 2 ?**
Elle relève du volet 1.

48. **Combien de demandes de soutien sont reçues actuellement en moyenne par mois, tous sites confondus, afin d'évaluer le temps interne approximatif requis.**
L'ORGANISME PUBLIC ne dispose pas nécessairement d'un historique consolidé permettant de ventiler le nombre de demandes de soutien et d'entretien, les incidents techniques et de sécurité ainsi que les heures consacrées aux évolutions mineures et aux développements additionnels pour la période visée.

    Les soumissionnaires sont invités à établir leur prix forfaitaire annuel en fonction des services décrits à la section 2.1 du devis et des exigences qui y sont précisées.

49. **Concernant le SLA niveau 1, nous comprenons que nous serons contactés par un membre de l'équipe en cas de non-disponibilité du site web, après avoir validé que ce ne soit pas un souci d'hébergement, est-ce bien le cas?**
Oui.

    Le soutien pour les incidents critiques de niveau 1 doit être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année, avec une première réponse dans un délai maximal d'une heure.

    Le signalement doit permettre de joindre une ressource par téléphone ou par courriel. La résolution des incidents relève du fournisseur responsable selon la

nature du problème. Le fournisseur de développement Web doit collaborer avec l'ORGANISME PUBLIC et les autres fournisseurs concernés afin de faciliter le diagnostic et la résolution des incidents.

50. **Le montant du volet 2 au bordereau (50 h × taux) entre dans le total d'adjudication, mais seules les heures réelles sont facturées. Ce mode de calcul est-il confirmé ? Doit-il faire partie du montant total même s'il ne sera potentiellement pas chargé?**
Les besoins de développement excédant la banque annuelle de 50 heures doivent faire l'objet d'une autorisation préalable de l'ORGANISME PUBLIC et les travaux supplémentaires sont facturés selon les tarifs horaires soumis.

    Les montants annuels associés au volet 2 dans le Bordereau de prix font partie du montant total pour les fins d'adjudication du Contrat même s'ils ne seront potentiellement pas facturés.

51. **Où passe la limite entre une « modification mineure à l'affichage » (volet 1) et un travail**
du volet 2 ? Existe-t-il un seuil d'heures par demande ?
Les évolutions mineures incluses au forfait peuvent notamment comprendre l'ajout d'une fonctionnalité ou d'un module à un site, une mise à jour des gabarits ou toute autre modification ne nécessitant pas un nombre important d'heures de travail.

    Les travaux de développement plus substantiels comprennent notamment la révision complète d'une section de site, l'ajout de plusieurs fonctionnalités qui n'étaient pas initialement prévues ou la refonte d'un site. À titre d'exemple, la révision complète d'un formulaire d'activité Étudiant d'un jour pourrait relever de ce volet si elle nécessite une refonte importante.

    Les besoins de développement dépassant la banque annuelle de 50 heures annuelles incluses doivent faire l'objet d'une autorisation préalable de l'ORGANISME PUBLIC.

52. **Est-ce que la refonte du site web du Cégep Garneau doit absolument être en Wordpress?**
Notre site principal est conçu avec Wordpress et nous n'envisageons pas de refonte au cours des prochaines années.

III- Ajout de l'annexe 11.05 au Contrat – Évaluation de rendement

ANNEXE 11.05 ÉVALUATION DE RENDEMENT

Grille d'évaluation de rendement

PRESTATAIRE DE SERVICES :
N^{O} DE DOSSIER : 2627-43-AOP-1 Entretien et évolution du site Web principal, des sites satellites ainsi que des sites Web des autres direction du Cégep Garneau

Facteurs :	Notes	Pondération	Notes pondérées
1. Le respect des échéanciers	/5	5	/
2. La conformité des livrables et l'atteinte des résultats	/5	3	/
3. Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées	/5	3	/
4. La disponibilité des ressources et le respect du processus de nomination et de remplacement des représentants du PRESTATAIRE DE SERVICES	/5	4	/
5. La qualité des communications	/5	5	/
Note globale		∑20	/100

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

ANNEXE 11.05 ÉVALUATION DE RENDEMENT

Respect des échéanciers

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

- Respect des délais de réponses précisés au Devis;
- Respect du calendrier de travail, le cas échéant;
- Respect des échéanciers convenus avec l'ORGANISME PUBLIC;
- Communication rapide des risques susceptibles d'affecter les échéanciers ou le calendrier de travail, le cas échéant.

Voir le Devis dont notamment la section 2.1.5

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5

Commentaires et documentation : ***L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.***

ANNEXE 11.05 ÉVALUATION DE RENDEMENT

Conformité des livrables et atteinte des résultats

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

- Les livrables sont conformes aux attentes de l'ORGANISME PUBLIC;
- Contrôle de la qualité;
- Expérience client des usagers des sites Web;

Se référer au Devis, plus particulièrement les sections 2.1 et 2.2.

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5

Commentaires et documentation : ***L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.***

ANNEXE 11.05 ÉVALUATION DE RENDEMENT

Règlement des situations problématiques et des lacunes observées

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

- La prise en charge des incidents et le délai de prise en charge;
- L'ouverture, si requis, du PRESTATAIRE DE SERVICES et le compromis lors de situations non prévues au Contrat.

Se référer au Devis dont notamment la section 2.1.5

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5

Commentaires et documentation : ***L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.***

ANNEXE 11.05 ÉVALUATION DE RENDEMENT

Disponibilité des ressources et respect du processus de nomination et de remplacement des représentants du PRESTATAIRE DE SERVICES

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

- Disponibilité des ressources compétentes pour toute la durée du Contrat et délai de réponse;
- Respect du processus de nomination des représentants du PRESTATAIRE DE SERVICES et disponibilité de ceux-ci pendant la durée du Contrat;
- Respect du processus de remplacement des représentants du PRESTATAIRES DE SERVICES, le cas échéant.

Voir les sections 8.02.02 à 8.02.05 du Contrat Voir notamment la section 2.1.5 du Devis qui stipule que « L'ORGANISME PUBLIC exige du PRESTATAIRE DE SERVICES un service humain, accessible et de proximité. Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit nommer un seul interlocuteur technique et un gestionnaire du contrat, conformément aux dispositions prévues au Contrat. »

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5

Commentaires et documentation : ***L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.***

ANNEXE 11.05 ÉVALUATION DE RENDEMENT

Qualité des communications

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

- Clarté des communications;
- Qualité des suivis;
- Le PRESATATAIRE DE SERVICES communique de façon efficace et rapide;
- Le PRESTATAIRE DE SERVICES communique de façon professionnelle;
- Le PRESTATAIRE DE SERVICES communique de façon proactive;
- Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'adapte aux commentaires reçus de l'ORGANISME PUBLIC;
- Le PRESTATAIRE DE SERVICES écoute et comprend les besoins de l'ORGANISME PUBLIC.

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5

Commentaires et documentation : ***L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.***

Fin de l'addenda n° 1