

Appel d'offres

Services de technologie de l'information et des communications

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) est un organisme à but non lucratif dont le mandat est d'assurer des services de santé holistiques, intégrés, interprofessionnels et collaboratifs afin d'agir sur les déterminants de la santé pour améliorer l'état de santé des francophones et des populations les plus vulnérables de l'est de l'Ontario. Son siège social est situé à Cornwall avec des points de services à Alexandria, Bourget, Crysler, Embrun et Limoges.

Sites, heures d'ouverture et nombre de personnes à l'emploi du CSCE

Le CSCE a ouvert ses bureaux en 1991. Ses services sont maintenant offerts à six sites et plus de 100 personnes sont présentement à l'emploi du CSCE.

| Site | Adresse | Nombre d'employés | Heures d'ouverture |
|-------------|-----------------------------------|--------------------------|---|
| Cornwall | 841, rue Sydney Bureau 6 | 46 | Lundi au mercredi : 8 h 30 à 20 h Jeudi et vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 |
| Alexandria | 5, rue Main Sud | 12 | Lundi et mardi : 8 h 30 à 16 h 30 Mercredi : 8 h 30 à 20 h Jeudi et vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 |
| Bourget | 2081, rue Laval | 14 | Lundi : 8 h 30 à 20 h Mardi : 8 h 30 à 16 h 30 Mercredi : 8 h 30 à 20 h Jeudi et vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 |
| Crysler | 1, rue Nation | 9 | Lundi : 8 h 30 à 16 h 30 Mardi : 8 h 30 à 20 h Mercredi, jeudi et vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 |
| Embrun | 649, rue Notre-Dame Bureau 203 | 16 | Lundi : 8 h 30 à 16 h 30 Mardi et mercredi : 8 h 30 à 20 h Jeudi et vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 |
| Limoges | 601, chemin Limoges Bureau 201 | 5 | Lundi et mardi : 8 h 30 à 16 h 30 Mercredi : 13 h à 20 h Jeudi : 8 h 30 à 16 h 30 Vendredi : Fermé |

Description de l'infrastructure informatique du CSCE

1. Équipement réseau

1.1 Serveurs

Le CSCE dispose d'une infrastructure centralisée basée sur Microsoft Azure AD et Microsoft Active Directory. Les employés utilisent une solution SaaS avec Microsoft 365, OneDrive et SharePoint.

Voici un sommaire des serveurs et des systèmes d'exploitation / applications du CSCE :

| Fonction des serveurs | Système d'exploitation / Application |
|---|--|
| Administration du système informatique | Gestion des mises à jour : <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Update Service• 3rd party patching |
| Sécurité du système informatique | Protection contre les virus informatiques et les courriers indésirables : <ul style="list-style-type: none">• SentinelOne• Datto Backup |
| Gestion du système informatique | <ul style="list-style-type: none">• Azure AD |
| Gestion des ressources humaines | <ul style="list-style-type: none">• ASL (environnement en nuage) |
| Serveur de messagerie électronique (Microsoft Exchange Server Online) | <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Exchange – Microsoft 365 (environnement en nuage) |
| Serveur pour la gestion de la paie | <ul style="list-style-type: none">• Quadrant Workforce (environnement en nuage) |
| Serveur pour la gestion des systèmes financiers et l'inventaire | <ul style="list-style-type: none">• Great Plains Microsoft Dynamics (environnement en nuage) |
| Contrôleur de domaine | <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Active Directory (service d'annuaire) |
| Serveur de partage de fichiers informatiques | <ul style="list-style-type: none">• SharePoint et OneDrive |

1.2 Sécurité informatique et systèmes de contrôle – Pare-feu (firewall)

- Datto DNA

1.3 Outils de sauvegarde et de récupération (backup)

- Datto BCDR 6To

1.4 Réseau sans fil (Wi-Fi)

- Datto AP62 Access point (*16)
- Ubiquiti (Bourget)

2. Équipement informatique

L'infrastructure informatique du CSCE est basée sur six réseaux locaux et indépendants. Un accès via RPV (VPN) est actuellement en place pour les employés qui travaillent à distance. Celui-ci sera retiré d'ici la mi-2023 pour faire place aux outils en environnement nuage. Un SaaS est en place via Microsoft Azure.

Nous comptabilisons actuellement deux serveurs locaux, 108 stations de travail Dell OptiPlex 30xx, 76 ordinateurs portables, six tablettes Microsoft Surface, sept photocopieuses-scanners réseau Xerox, 12 imprimantes réseau, 26 imprimantes locales USB, 40 imprimantes à étiquettes et 12 scanners.

Le système de câblage entre les prises Rj45 et les panneaux de brassage est basé sur des câbles de catégorie CAT6. Les panneaux de brassage sont des Siemon.

Voici une liste plus détaillée de l'équipement informatique utilisé au CSCE :

2.1 Systèmes d'alimentation d'urgence

- APC Smart UPS
- Génératrice Generac

2.2 Ordinateurs

- Dell OptiPlex 3050, 3060, 3070 et 3080

2.3 Ordinateurs portables

- HP EliteBook et ProBook
- Asus Notebook
- Lenovo

2.4 Tablettes

- Microsoft Surface

2.5 Photocopieuses multifonctionnelles (avec impression, télécopie, numérisation)

- Xerox AltaLink C8155
- Xerox VersaLink B405

2.6 Imprimantes locales

- HP LaserJet (1020, 1200, P2015, P2035, P3015dn, P4015x, 4200, 4250dtn, 5100, Pro 400 Series, 700 M712dn, Enterprise M607)
- Lexmark (E260dn, MS300 Series, MS430 Series, MC2325)
- Dymo LabelWriter 450

2.7 Scanneurs

- Fujitsu
- HP

3. Matériel de communication

3.1 Équipement de réseautage de données

Le réseau étendu (WAN) du CSCE est basé sur des connexions par fibre de 100 Mbps à 1 000 Mbps. Il est soutenu par trois fournisseurs : Bell, Eastlink et Storm Internet Services. Il compte actuellement six sites et une gamme complète d'équipements réseau appartenant au CSCE et aux différents fournisseurs. Le WAN du CSCE supporte également le Réseau Télémédecine Ontario (RTO/OTN) ainsi que le réseau Telus pour PS Suite (PSS) et le VoIP.

Voici un aperçu de l'équipement de réseautage du CSCE :

- Routeurs : Datto DNA
- Commutateurs (switch) : Datto 48 ports

3.2 Commutateurs privés (PBX)

Les six sites du CSCE sont actuellement munis du système téléphonique IPABX de la marque Mitel soutenu par Voysis. Les téléphones de la marque Mitel sont reliés sur les ports POE des commutateurs réseau via un VLAN téléphonique.

Voici une liste de l'équipement téléphonique utilisé au CSCE :

- IPABX Mitel 3300 CX
- Téléphones IP 5320e et 5330e

3.3 Équipement vidéo et de téléconférence

Le CSCE dispose du matériel de vidéo et de téléconférence suivant :

- Équipement de télémédecine pour le Réseau Télémédecine Ontario (RTO/OTN)
- Appareils de téléconférence Yealink
- Projecteurs ViewSonic

4. Autres équipements

4.1 Systèmes d'alarme

- Système d'alarme DSC (panneaux de contrôle, détecteurs de mouvement, etc.)

4.2 Systèmes de surveillance

- Enregistreur vidéo réseau, caméras, écran LCD et connecteurs

4.3 Systèmes de son

- Ordinateur portable Acer, amplificateur et haut-parleurs

4.4 Téléviseurs intelligents pour salles d'attente (Smart TV)

- LG
- Samsung

5. Systèmes d'exploitation

- Microsoft Windows Server 2019
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows 11

6. Logiciels

- 7-Zip
- Adobe Acrobat 2017
- Adobe Acrobat Reader
- Agent Connectix Antidote Web
- Dymo LabelWriter Drivers
- FileZilla FTP (protocole de transfert de fichiers)
- Google Chrome
- ITSupportPanel (système de tickets informatiques)
- Java
- Kaseya Agent
- Kofax Power PDF
- Microsoft 365 (Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Teams, OneDrive, To Do, OneNote, etc.)
- Microsoft Edge
- Microsoft Teams (intégration téléphonique)
- MMPI (outil de diagnostic thérapeutique)
- OpenVPN
- Photoshop
- PSS Telus (application de base Java)
- Sentinel Agent
- VLC Media Player
- Welch Allyn (électrocardiogramme, appareil à pression, etc.)
- Xerox WorkCentre Drivers

Projets en cours

Au cours des prochains mois, le CSCE entamera les projets suivants :

1. Changement vers un système téléphonique VoIP : les six sites utiliseront la connexion internet et le VLAN actuel ainsi qu'une intégration téléphonique via Teams. Le coordonnateur des systèmes d'information a la gestion et l'administration de ce système.
2. Remplacement progressif des ordinateurs de bureau par des portables avec branchement sur les écrans.
3. Utilisation de PSS via FortiClient avec MFA pour les employés du CSCE en télétravail.
4. Migration de l'ensemble des serveurs physiques actuels vers la solution nuage Microsoft OneDrive et SharePoint.
5. Retrait progressif du RPV (VPN).

Description du projet

Le CSCE est à la recherche d'une firme de consultants informatiques dûment qualifiés pour offrir des services de technologie de l'information et des communications pour l'ensemble de ses six sites.

Cette firme travaillera selon les instructions des gestionnaires du CSCE et du coordonnateur des systèmes d'information. Le CSCE peut ainsi demander l'accès aux droits d'administrateur pour le coordonnateur des systèmes d'information à son emploi, et ce, pour l'ensemble du réseau informatique du CSCE lorsque la direction générale adjointe le juge nécessaire.

Par ailleurs, la gestion du stock matériel informatique se fera par le coordonnateur des systèmes d'information du CSCE. De ce fait, le stock sera localisé à Cornwall afin d'avoir un suivi régulier et efficace.

L'achat et le renouvellement du matériel informatique (équipements et logiciels), des consommables (câbles, cartouches, etc.) et du matériel supplémentaire se feront exclusivement par le CSCE.

Nature du travail

La firme choisie pour offrir les services informatiques répondra à la direction générale adjointe, responsable des services corporatifs.

Elle doit être capable de travailler en collaboration et avec collégialité avec le coordonnateur des systèmes d'information à l'emploi du CSCE.

Les services de technologie de l'information et des communications incluent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

1. Services d'experts-conseils en informatique.
2. Gestion et prestation de services (help desk functions) : réponse aux demandes de service (par exemple, création et suppression de comptes Windows, de comptes Outlook et d'adresses courriel, mise à jour de groupes Outlook et des carnets d'adresses des photocopieuses multifonctionnelles, etc.), dépannage, résolution de problèmes, gestion d'incidents ponctuels, gestion de la configuration, remplacement de matériel informatique, etc.
3. Services de soutien informatique sur place et à distance (durant et après les heures d'ouverture).
4. Gestion et surveillance de réseaux à distance.
5. Entretien préventif périodique de l'infrastructure et du matériel informatique.
6. Sécurité informatique : segmentation réseau, gestion de correctifs, contrôles d'accès, sécurisation de systèmes, détection d'intrusions, sécurité des lieux et de l'environnement, détection de maliciels et protection contre ceux-ci, etc.
7. Sensibilisation du personnel du CSCE pour réduire les risques liés à la cybersécurité.
8. Monitoring sur demande : surveillance d'activités informatiques et présentation de rapports mensuels pour optimiser la performance, permettre une meilleure disponibilité et réduire les risques de sécurité informatique.
9. Planification et conception de systèmes informatiques et de services connexes (service design), migration et intégration de l'environnement informatique.
10. Gestion et intégration des installations informatiques, du système informatique et du matériel informatique (serveurs, stations de travail, etc.).
11. Gestion et installation périodique de rustines (patches) et de mises à jour de logiciels (incluant Windows), et coordination de ces activités auprès de fournisseurs de service externes au besoin.
12. Gestion et installation de divers logiciels.
13. Analyse des systèmes informatiques, identification de besoins, proposition et mise en œuvre de solutions informatiques optimales (sur demande).
14. Participation aux rencontres et aux discussions concernant la technologie de l'information et des communications (sur demande).
15. Collaboration avec le coordonnateur des systèmes d'information et la gestion pour le déplacement de matériels informatiques et la gestion de tickets d'incidents dont la gestion se fera par le coordonnateur des systèmes d'information et le coordinateur de la gestion des bases de données du CSCE pour le niveau 1.
16. Autres services professionnels et techniques de nature informatique.

Compétences et conditions requises

La firme (ou le particulier) retenue devra posséder les compétences énumérées ci-dessous :

- Sept ans d'expérience approfondie dans le domaine des technologies de l'information et des communications.
- Capacité de communiquer et de travailler efficacement dans les deux langues officielles.
- Capacité de satisfaire aux exigences définies à la section « Nature du travail » du présent document.
- Maîtrise de techniques de virtualisation.
- Bonne capacité d'adaptation.
- Courtoisie et entregent.

Elle (il) devra aussi faire preuve de disponibilité, détenir un permis de conduire valide et satisfaire aux conditions suivantes :

- Se déplacer pour la couverture des six sites du CSCE.
- Fournir une preuve d'absence d'antécédents judiciaires pour chacun de ses employés.
- Suivre les mesures sanitaires en place au CSCE (ex. : vaccination, port de masque, etc.).

Invitation à soumettre une offre de services

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre une offre de services avec une estimation détaillée des coûts du projet proposé au plus tard **le 14 novembre 2022 avant 16 h.**

Les soumissionnaires peuvent se procurer les documents relatifs à l'appel d'offres (plans des sites, politiques et procédures concernant la protection de la confidentialité des données informatiques, etc.) auprès de Lyne Martineau, directrice générale adjointe, par courriel à l.martineau@cscestrie.on.ca.

Une visite guidée des six sites du CSCE est possible sur demande auprès de Lyne Martineau.

Échéancier

- Toutes questions concernant cet appel d'offres doivent être envoyées à Lyne Martineau avant **16 h le 21 octobre 2022.**
- Les questions reçues et nos réponses à celles-ci seront envoyées par courriel à tous les candidats avant **16 h le 4 novembre 2022.**
- Le contrat sera attribué le **28 novembre 2022.**

Les soumissions doivent être acheminées à :

Monsieur Marc Bisson
Directeur général
Centre de santé communautaire de l'Estrie
841, rue Sydney – Bureau 6
Cornwall (Ontario) K6H 3J7
Courriel : m.bisson@cscestrie.on.ca

Modalités du contrat

1. Le contrat s'échelonne du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2025.
2. Les tarifs demeurent fermes durant toute la durée du contrat, toute modification se fera après évaluation et donnera lieu à un avenant au contrat.
3. Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit de 30 jours dans l'éventualité où les conditions du contrat ne conviennent pas.
4. Conformément à la politique du CSCE, une évaluation annuelle sera effectuée par une équipe d'utilisateurs.
5. Après trois ans, le CSCE se réserve le droit de renouveler le contrat pour deux ans aux mêmes conditions ou de lancer un nouvel appel d'offres.

Accès à l'information et la vie privée

L'offre est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Les soumissionnaires doivent désigner les renseignements confidentiels dans l'offre soumise.

Protection des renseignements personnels

En vertu de la politique du CSCE et des normes prescrites par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, tous les employés de la firme retenue devront signer un formulaire de confidentialité où ils seront tenus de préserver la nature confidentielle des documents et des renseignements du CSCE.

Conditions générales

1. Les offres doivent être soumises idéalement en français. La firme (ou le particulier) retenue devra pouvoir travailler en français.
2. Les prix offerts doivent demeurer fermes à compter de l'adjudication du projet jusqu'à la fin de celui-ci et ne sont sujets à aucun changement.
3. La firme (ou le particulier) retenue s'engage, au cas où sa demande de prix serait acceptée, à fournir les services au CSCE aux prix offerts et selon les instructions, conditions et spécifications contenues dans le présent document.

4. La firme (ou le particulier) retenue déclare que son offre n'a pas de lien avec celle d'un autre fournisseur de services similaire et qu'elle est, à tous égards, empreinte d'honnêteté et exempte de collusion ou de fraude.
5. Le CSCE se réserve le droit de discuter des soumissions et de demander des renseignements supplémentaires aux soumissionnaires.
6. Le CSCE se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute partie de la soumission ou même toute la soumission.
7. La soumission et les documents qui l'accompagnent présentés avant la date limite de réception fixée aux présentes deviennent la propriété du CSCE et ne seront pas retournés aux soumissionnaires.
8. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles qui leur sont transmises dans le cadre du présent appel d'offres.

Remarques :

- Les propositions reçues après l'heure de clôture officielle ne seront PAS prises en compte lors du processus de sélection.
- Le CSCE n'est pas responsable des soumissions qui sont livrées à toute autre adresse courriel que celle-ci : m.bisson@cscestrie.on.ca.

Coût de la proposition

La préparation et la soumission d'une proposition en réponse à cet appel d'offres sont volontaires. Tous les frais associés à la préparation de la proposition, à la soumission, aux réunions, aux négociations ou aux discussions auprès du CSCE relèvent de la seule responsabilité du répondant qui soumet la proposition.

Qualifications du soumissionnaire

En soumettant une proposition, l'entrepreneur reconnaît et convient qu'il a lu, compris et accepté tous les termes et conditions décrits dans le présent appel d'offres et qu'il possède l'expérience, les compétences et la capacité nécessaires pour fournir efficacement les services.

Acceptation de la proposition

Le CSCE se réserve le droit d'accepter ou de rejeter la plus basse, ou une ou toutes les propositions reçues en réponse à cet appel d'offres. Le CSCE se réserve le droit de mener des entretiens personnels avec des répondants sélectionnés et de demander des références. L'attribution du contrat sera faite à l'entrepreneur dont la proposition est jugée être dans l'intérêt du CSCE.

La période de service est d'une durée de trois ans (2023-2025), à partir du 1er janvier 2023. La nomination du contrat est soumise à l'approbation de l'équipe de direction du CSCE.

Conflit d'intérêts

En soumettant une proposition, l'entrepreneur déclare qu'il n'a aucun intérêt pécuniaire dans les affaires d'un tiers qui causerait un conflit d'intérêts ou serait perçu comme causant un conflit d'intérêts dans l'exécution des services. Si un tel conflit d'intérêts existe, le CSCE peut, à sa seule discrétion, refuser d'examiner la proposition et disqualifier l'entrepreneur du processus d'appel d'offres.

Critères d'évaluation des propositions

Le CSCE procédera à une évaluation pondérée de chaque proposition reçue en réponse au présent appel d'offres en utilisant les critères ci-dessous, qui ne se veulent pas exhaustifs et ne sont pas classés par ordre de préférence ou de priorité :

| Critères d'évaluation | Pondération |
|---|-------------|
| <p><i>Qualification / expérience du fournisseur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégralité, minutie et pertinence de la proposition soumise en réponse à l'appel d'offres. | 25 |
| <p><i>Capacités organisationnelles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité et expérience démontrées dans les services informatiques, de préférence avec un organisme du milieu de la santé pour d'autres organisations de taille et de complexité similaires. • Antécédents et stabilité de l'entreprise informatique. • Réponse des références. • Preuve d'assurance fournie. | 15 |
| <p><i>Approche proposée / méthodologie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité attendue à fournir des services conformes aux normes du CSCE et en conformité aux exigences définies à la section « Nature du travail ». • Accord de niveau de service (ex. : temps de réponse aux demandes, qualité des services offerts, etc.). • Modèle de services (gestion et prestation de services, services de soutien informatique, monitoring, etc.). • Assurance de la qualité. | 25 |
| <p><i>Prix :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coût des services à fournir et autres services d'optimisation des ressources regroupés avec le contrat de services informatiques. | 35 |

N.B. Les soumissions qui ne répondent pas aux critères obligatoires seront disqualifiées.

Contenu de la proposition

Les propositions doivent être complètes, claires et lisibles pour faciliter l'évaluation. Toutes les informations demandées dans l'appel d'offres doivent être fournies dans votre proposition. Toutes les propositions doivent contenir les informations suivantes sur le soumissionnaire :

- a) Nom de l'entreprise
- b) Nom et adresse courriel de la personne-ressource principale
- c) Adresse et numéros de téléphone
- d) Nombre d'années en affaires
- e) Nombre total d'employés
- f) Nombre d'employés de service qui travailleront dans notre établissement et heures prévues de travail quotidien
- g) Expérience pertinente
- h) Ventilation claire de chacun des coûts de services suivants :
 - Stratégie utilisée pour la sécurité des données informatiques du CSCE
 - Support informatique – coûts calculés par utilisateur
- i) Processus d'assurance et de contrôle de la qualité employé par l'entreprise pour assurer une livraison efficace des produits et des services.
- j) Preuve d'assurance responsabilité civile générale de 2 000 000 \$ ou plus. Cette preuve devra être envoyée au CSCE sur une base annuelle à la date anniversaire de la signature du contrat.

Résolution de différents relatifs aux soumissions

- Si vous avez des préoccupations quant aux documents de l'appel d'offres, communiquez avec la personne contacte identifiée dans le document avant la date de clôture. Les problèmes peuvent être résolus dans la plupart des cas.
- Si votre soumission n'est pas retenue, vous serez invité à une rencontre avec un ou des représentants du CSCE pour que ceux-ci vous en expliquent les raisons. On vous dira quel soumissionnaire a été retenu, comment votre soumission s'est classée par rapport aux autres soumissions, quelles étaient ses forces et ses faiblesses, et l'on vous fera des suggestions en vue d'améliorer vos soumissions lors des prochains appels d'offres.
- Si vous n'êtes pas satisfait après cette rencontre, vous pourrez communiquer avec la direction générale du CSCE.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la direction générale, vous avez la possibilité de **déposer une plainte** à la présidence du conseil d'administration du CSCE. Toutes les plaintes feront l'objet d'une analyse et les soumissionnaires recevront une réponse officielle. Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions résultant de cette analyse, d'autres avenues pourraient s'offrir à vous.

Information :

Madame Lyne Martineau
Directrice générale adjointe
Responsable des services corporatifs
Centre de santé communautaire de l'Estrie
841, rue Sydney – Bureau 6
Cornwall (Ontario) K6H 3J7
Téléphone : 613 551-9805
Courriel : l.martineau@cscestrie.on.ca