

- DEMANDE D'AUTORISATION AU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
 RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Recommandation** STM-5831-06-17-40

D'ADJUGER à la firme « OS4 Techno, Services TI Inc. », un contrat pour les services d'un centre de soutien informatique (Help desk), pour la période du 1er novembre 2019 au 31 octobre 2022, au montant de 562 500,00 \$, plus les taxes de 84 234,38 \$, pour un montant maximum de 646 734,38 \$ toutes taxes incluses, le tout conformément aux termes et conditions du document d'appel d'offres public STM-5831-06-17-40 et à la soumission produite par l'Adjudicataire.

Voir suite de la rubrique *Recommandation*

**LE TOUT POUR UN MONTANT TOTAL POUR LA SOCIÉTÉ DE :** 646.734,38 \$ Toutes taxes incluses

**DE responsable :** Technologies de l'information et innovation

*Luc Lamontagne*  
Signé avec ConsignO Cloud (14/08/2019)  
Vérifiez avec ConsignO ou Adobe Reader.

Nom : Luc Lamontagne

**DE responsable :** S/O

Nom : S/O

**Secrétaire de l'assemblée :**

**Exposé du besoin / Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO-2025)**

- Améliorer l'expérience client     Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance     Maîtriser les finances     Attirer, développer et mobiliser les talents

L'atteinte de quel(s) objectif(s) du Plan stratégique organisationnel 2025 cette recommandation vise-t-elle:

Améliorer l'expérience client - Livrer l'offre de service promise

Améliorer l'expérience client - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible

Améliorer l'expérience client - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité

Expliquer le besoin et comment la solution proposée contribue à l'atteinte des objectifs du Plan stratégique organisationnel 2025

Afin d'offrir un service de qualité aux utilisateurs et une meilleure expérience client, la STM doit faire appel aux services d'un fournisseur externe pour :

- 1) assurer un service de soutien informatique en dehors des heures normales de bureau - Services aux utilisateurs (SAU);
- 2) assurer un support technique pour le système OPUS en ligne qui permet aux clients munis d'un lecteur de carte à puce branché à leur ordinateur personnel de consulter et de charger des titres de transport sur leur carte OPUS.

Voir suite de la rubrique *Exposé du besoin / Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO-2025)*

**Autorisation et octroi de contrat**

Directeur  
général:

Président (cochez si requis) :

Vice-président (cochez si requis) :

**Objet :** Appel d'offres STM-5831-06-17-40 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Services d'un centre de soutien informatique (Help desk)

**Processus d'adjudication de contrat et informations sur les soumissions**  S/O

Nouveau contrat  Prolongation  Sur invitation  Levée d'options  
 Renouvellement  De gré à gré  Public  Autre

Nombre d'entreprises ayant obtenu les documents d'appel d'offres : 5 Nombre de soumissions déposées : 3

**Cheminement décisionnel** Comité GPP (Gestion de portefeuille de projets) et Comité du conseil d'administration (indiquer le nom et la date)

Comité : Comité suivi des actifs Date: (jj/mm/an) 20 06 2019

Comité : S/O Date: (jj/mm/an)

**Démarche, solution proposée et conclusion****La démarche de l'appel d'offres**

Un avis a été publié dans le quotidien Le Journal de Montréal et sur le système électronique des appels d'offres du gouvernement du Québec (SEAO), le 16 mai 2019. Les soumissions ont été ouvertes publiquement, le 17 juin 2019.

Cinq (5) entreprises se sont procuré les documents d'appel d'offres et trois (3) d'entre elles ont déposé une offre dont trois (3) sont conformes. Le plus bas soumissionnaire, soit l'entreprise « OS4 Techno, Services TI Inc. », est conforme.

Les prix sont fermes pour toute la durée du contrat.

**Option de renouvellement**

Le contrat prévoit trois (3) options de renouvellement de douze (12) mois chacune.

**Règle d'adjudication**

Comme le prévoit la règle d'adjudication de l'appel d'offres, il est recommandé d'adjuger le contrat au plus bas soumissionnaire conforme.

Voir suite de la rubrique Démarche et conclusion

**Développement durable / Accessibilité universelle**  S/O (Information validée par l'équipe du Développement durable/ AU)

Sélectionnez le(s) chantier(s) du Plan DD 2025 et/ou du Plan de développement d'AU 2016-2020 correspondant à la présente recommandation

Ce contrat permet d'assurer la continuité des opérations des services informatiques et d'accroître la performance de la STM.

Voir suite de la rubrique Développement durable / Accessibilité universelle

**Préparé par :** APPROVISIONNEMENT EXPLOITATION

Nom : Yves Desmarais

**Service :** Chaîne d'approvisionnement

Nom : Line Boucher

Marie-Josée Corriveau   
Signé avec ConsignO Cloud (13/08/2019)  
Vérifiez avec ConsignO ou Adobe Reader.

**Certification juridique**

En tenant les faits mentionnés dans cette demande comme avérés, celle-ci est juridiquement conforme pour la société

Nancy Dubé

Signé avec ConsignO Cloud (13/08/2019)  
Vérifiez avec ConsignO ou Adobe Reader.



**Objet :** Appel d'offres STM-5831-06-17-40 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Services d'un centre de soutien informatique (Help desk)

**Informations financières**  S/O

Imputations comptables	Imputation 1	Imputation 2	Imputation 3 <sup>1</sup>	Total
Centre	39200			
Compte	551570			
Ordre interne				
Réseau activité				
Règlement d'emprunt				
Montant toutes taxes incluses pour l'ensemble du contrat	646.734,38			646.734,38

1. S'il y a plus de trois imputations comptables, indiquer le total des imputations comptables 3, 4, 5, etc. dans la colonne « Imputation 3 » et fournir un tableau en annexe pour chaque imputation comptable.

**Ventilation des coûts**  S/O

Période estimée du contrat : de 01 JJ 11 MM 2019 AAAA à 31 JJ 10 MM 2022 AAAA

-	2019	2020	2021 et suivantes <sup>3</sup>	Total
(A) Base <sup>2</sup>	31.250,00\$	187.500,00\$	343.750,00\$	562.500,00\$
(B) TPS	1.562,50\$	9.375,00\$	17.187,50\$	28.125,00\$
(C) TVQ	3.117,19\$	18.703,13\$	34.289,06\$	56.109,38\$
(D) Montant toutes taxes incluses (A + B + C)	35.929,69\$	215.578,13\$	395.226,56\$	646.734,38\$
(E) Ristourne TPS et TVQ	3.121,10\$	18.726,57\$	34.332,03\$	56.179,70\$
(F) Montant net (D – E)	32.808,59\$	196.851,56\$	360.894,53\$	590.554,68\$

2. S'il y a plusieurs imputations comptables, indiquer le cumulatif sur cette page et fournir un tableau en annexe par imputation comptable.

3. Si le contrat se poursuit au-delà, fournir un tableau en annexe pour chacune des années visées dans cette colonne.

**Subvention, financement et certification**  S/O

Voir suite de la rubrique *Subvention, financement et certification*

**Certification de fonds**

Je certifie la disponibilité des fonds

Trésorier :

*Linda Lebrun*

Signé avec ConsignO Cloud (14/08/2019)  
Vérifiez avec ConsignO ou Adobe Reader.



DEMANDE D'AUTORISATION AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

**Objet :** Appel d'offres STM-5831-06-17-40 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Services d'un centre de soutien informatique (Help desk)

## Suite de la rubrique

Recommandation  Exposé du besoin / PSO-2025  Subvention  
 Démarche et conclusion  Développement durable / Accessibilité universelle

### Estimation

L'estimation de contrôle pour ce contrat est de 551 535,08 \$ toutes taxes incluses, le prix soumis de 646 734,38 \$ toutes taxes incluses est donc supérieur de 95 199,30 \$ (17,26% défavorable). La STM a bénéficié de prix très bas dans le contrat précédent et l'estimé du contrat actuel était basé sur le dernier prix payé par la STM. L'estimé était ainsi basé sur un prix inférieur au prix du marché.

### Historique du contrat précédent

Contrat: STM-4753-03-14-40  
Nature de l'autorisation: (Contrat de base), Résolution CA-2014-193  
Montant autorisé TTI (sans contingence) : 574 498,80 \$  
Période couverte par l'autorisation : du 1er novembre 2014 au 31 octobre 2017  
Adjudicataire : Conseillers en gestion et informatique CGI Inc.

Contrat: STM-4753-03-14-40  
Nature de l'autorisation: (Renouvellement), Résolution CA-2017-170  
Montant autorisé TTI (sans contingence) : 300 043,36 \$  
Période couverte par l'autorisation : du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2019  
Adjudicataire : Conseillers en gestion et informatique CGI Inc.

## Suite de la rubrique

Recommandation  Exposé du besoin / PSO 2025  Subvention  
 Démarche et conclusion  Développement durable / Accessibilité universelle