



PARC  
OLYMPIQUE

PAR COURRIEL [REDACTED]  
PAR COURRIER RECOMMANDE

Le Stade

Montréal, le 27 avril 2015

La Tour

Le Centre sportif

L'Esplanade  
Financière Sun Life

**OBJET : Votre demande d'accès à l'information du 13 avril 2015**  
**N/Dossier No : DAI 285**

---

[REDACTED]

La présente a pour but de répondre à votre demande du 13 avril dernier adressée à notre organisme en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2.1) (ci-après appelée « la Loi ») et ayant pour objet l'accès et l'obtention des documents suivants produits entre les années 2005 et 2015 :

*« Suite à l'appel d'offres EX516056 - Système intégré de gestion de la billetterie et des entrées des événements au Parc olympique et en vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je désire obtenir copie des documents suivants pour les 3 soumissionnaires :*

- 1. Évaluations de l'étape 1 – Vérification de la conformité administrative des soumissions*
- 2. Évaluations de l'étape 2A – Évaluation des soumissions en fonction du premier critère de sélection "Solution proposée" : vérification de la conformité technique "préliminaire" des soumissions aux fonctionnalités recherchées*
- 3. Évaluation de l'étape 2B – Évaluation des soumissions en fonction du premier critère de sélection "Solution proposée" : vérification de la conformité technique "démonstration dirigée" des soumissions aux fonctionnalités recherchées*
- 4. Évaluation de l'étape 3 – Évaluation des soumissions en fonction des critères et pondérations indiqués à la grille d'évaluation »*

Nous tenons, d'abord, à vous aviser que nous répondrons à votre demande selon la numérotation mentionnée ci-dessus. De plus, il importe de préciser qu'en vertu des articles 1 et 15 de la Loi, notre organisme n'a qu'à vous fournir les renseignements qu'elle détient au moment de votre demande et qu'il n'a pas à confectionner des documents et/ou à effectuer des calculs ni

comparaison pour répondre à une demande d'accès à l'information. Ces articles prévoient d'ailleurs :

*« 1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.*

*Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.*

*15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements. »*

### **1. Évaluations de l'étape 1 – Vérification de la conformité administrative des soumissions**

Après analyse, nous refusons d'obtempérer à votre demande de vous fournir les documents demandés, et nous invoquons l'article 37 de la Loi au soutien de notre réponse. Cet article prévoit ce qui suit :

*37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.*

*Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.*

Nous portons à votre attention, et vous trouverez ci-joint, copie des articles 4.15 et 4.16 du document d'appel d'offres EX516056 qui énumèrent les conditions d'admissibilité ainsi que les conditions de conformité des soumissions, vous fournissant ainsi les critères considérés par notre organisme dans le cadre de la prise de décision.

### **2. Évaluations de l'étape 2A – Évaluation des soumissions en fonction du premier critère de sélection "Solution proposée": vérification de la conformité technique "préliminaire" des soumissions aux fonctionnalités recherchée**

Après analyse, nous acceptons partiellement de vous fournir la documentation demandée, et vous trouverez ci-joint les documents intitulés « *Instructions démo fournisseur* » et « *Scénario des démonstrations dirigées – Billetterie et contrôle d'accès Parc olympique* » à cet effet. De plus, vous trouverez ci-joint copie de l'article 3 du document d'appel d'offres EX516056 qui énumère les critères analysés par notre organisme dans le cadre de la prise de décision.

Nous invoquons les articles 9, 23, 24, 37 et 168 de la Loi et l'article 58.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (c. C-65.1) au soutien de notre réponse. Ces articles prévoient ce qui suit :

*9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.*

*Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.*

*23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.*

*24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.*

*168. Les dispositions de la présente loi prévalent sur celles d'une loi générale ou spéciale postérieure qui leur seraient contraires, à moins que cette dernière loi n'énonce expressément s'appliquer malgré la présente loi.*

*58.1. Malgré l'article 57 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), tout renseignement permettant d'identifier une personne comme étant un membre d'un comité de sélection constitué en vertu de la présente loi et de ses règlements n'est pas un renseignement personnel à caractère public.*

**3. Évaluation de l'étape 2B – Évaluation des soumissions en fonction du premier critère de sélection "Solution proposée": vérification de la conformité technique "démonstration dirigée" des soumissions aux fonctionnalités recherchée**

Après analyse, nous acceptons partiellement de vous fournir la documentation demandée et nous vous référons à la réponse et aux documents soumis à votre question 2 et nous invoquons à nouveau les articles 9, 23, 24, 37 et 168 de la Loi et l'article 58.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (c. C-65.1) au soutien de notre réponse.

**4. Évaluation de l'étape 3 – Évaluation des soumissions en fonction des critères et pondérations indiqués à la grille d'évaluation »**

Après analyse, nous acceptons partiellement de vous fournir la documentation demandée et nous vous référons à la réponse et aux documents soumis à votre question 2 et nous invoquons à nouveau les articles 9, 23, 24, 37 et 168 de la Loi et l'article 58.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (c. C-65.1) au soutien de notre réponse.

Finalement, vous trouverez joint aux présentes copie d'une lettre du 30 mars 2015 qui vous est adressée, et où vous retrouverez reproduits certaines informations dont vous demandez la communication.

Conformément à l'article 51 de la *Loi*, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet et les extraits pertinents de la *Loi* précitée.

Veillez agréer, [REDACTED] l'expression de nos sentiments les meilleurs.



**Me Denis Privé**

Secrétaire général et Vice-président  
des Affaires juridiques et corporatives

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

p.j.

## **AVIS DE RECOURS EN RÉVISION**

### **RÉVISION**

#### **a) Pouvoir**

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

#### **QUÉBEC**

Édifice Lomer-Gouin  
575 rue Saint-Amable  
Bureau 1.10  
Québec (Québec) G1R 2G4

Tél : (418) 528-7741  
Télec : (418) 529-3102

#### **MONTRÉAL**

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196  
Télec : (514) 844-6170

#### **b) Motifs**

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### **c) Délais**

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

## **APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC**

### **a) Pouvoir**

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

### **b) Délais**

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

### **c) Procédure**

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006  
Mise à jour le 20 septembre 2006

[ 3 ]  
**CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION**

**3 CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION**

Le prestataire de services doit présenter son offre de services en fonction des besoins indiqués aux présents documents et en fournissant l'information nécessaire pour compléter celle-ci selon le format indiqué. Celle-ci doit être présentée en un original et six copies papier ainsi que sur support électronique (CD ou clé USB). L'information fournie permettra aux membres du comité de sélection d'évaluer les offres de services présentées par les prestataires de services relativement aux différents critères d'évaluation. Il est essentiel que le prestataire de services développe, de façon précise et ordonnée les éléments de réponses aux critères en démontrant, à l'égard de chacun d'eux, ce qui le rend apte, de même que les membres de son équipe, à réaliser le mandat. Le comité de sélection n'a aucune obligation de considérer l'information présentée en sus du nombre de pages indiqué à la présente section.

L'évaluation des propositions s'effectuera à partir de la grille jointe à la fin de la présente section, selon les modalités des articles 4.18 et 4.19 des Instructions aux prestataires de services, et sur la base des critères décrits ci-après.

La Régie a certaines exigences spécifiques envers le soumissionnaire. Celui-ci doit posséder une expertise reconnue dans le développement, l'implantation et le support d'un système de billetterie et de gestion des ventes ainsi que d'un système de contrôle d'accès.

**ÉTAPES D'ÉVALUATION**

Étape	Activité	Date prévue *
1	Vérification de la conformité administrative des soumissions	26 novembre
2A	Évaluation des soumissions en fonction du premier critère de sélection « Solution proposée » : vérification de la conformité technique « préliminaire » des soumissions aux fonctionnalités recherchées	28 novembre
2B	Évaluation des soumissions en fonction du premier critère de sélection « Solution proposée » : vérification de la conformité technique « démonstration dirigée » des soumissions aux fonctionnalités recherchées	Deuxième semaine de décembre
3	Évaluation des soumissions en fonction des critères et pondérations indiqués à la grille d'évaluation	Deuxième semaine de janvier

\* les dates peuvent changer.

(3)  
CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

**CRITÈRES DE SÉLECTION**

**3.1 SOLUTION PROPOSÉE**

■  
Ce critère est identifié comme exigeant l'obtention d'un minimum de 70 points. La soumission qui n'atteint pas le minimum exigé pour l'ensemble du critère est rejetée. En conséquence, les autres critères ne seront pas évalués.

Ce critère est évalué en deux (2) étapes par un Comité technique :

- Étape 2A - La conformité technique préliminaire à partir des réponses fournies;  
Étape 2B - La conformité technique appliquée. Celle-ci s'exerce par le biais d'une démonstration dirigée avec le prestataire de services conforme.

Le prestataire de services doit soumettre un texte de présentation (10 pages) de la solution proposée avec, en plus, ses grilles de fonctionnalités complètes. Ce texte doit identifier et décrire les produits et services offerts, en démontrant en quoi ceux-ci répondent aux exigences des présents documents d'appel d'offres. À cet effet, le prestataire de services indique, à même les grilles de fonctionnalités, les pièces justificatives qui supportent sa réponse.

Pour l'atteinte d'un niveau de performance acceptable ■ à chacune des deux étapes (2A et 2B), lequel correspond à l'atteinte minimale pour ce critère, le prestataire de services doit rencontrer les critères suivants :

Étape 2A – Conformité technique préliminaire  
Caractéristiques générales désirées : Devis descriptif annexe 1

■

Fonctionnalités recherchées : Devis descriptif annexes 2 et 3

■

Il n'y a pas de minimum requis pour les fonctionnalités souhaitées.

La Régie accepte qu'une partie des fonctionnalités soient développées et intégrées en cours de projet. Toutefois le ratio des fonctionnalités essentielles à être développées en cours de projet ne doit pas excéder ■. De même, le ratio des fonctionnalités nécessaires à développer ne doit pas excéder ■.

Le prestataire de services peut faire appel à des tierces parties pour certains modules et/ou services (centre d'appels, points de vente, autres).

Le prestataire de services doit être propriétaire d'au moins ■ des fonctionnalités du logiciel de la solution proposée.



1.3.1  
CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

Démontrant que la solution proposée répond avec un nombre plus élevé que le minimum requis des caractéristiques essentielles et nécessaires des Annexes 2 et 3 du Devis technique descriptif et rendant la solution proposée plus complète, adaptable et flexible, selon les besoins décrits au Devis technique.

Étape 2B : Démonstration dirigée et présentation de documentation

Tous les fournisseurs ayant réussi l'étape 2A recevront, dans les cinq (5) jours suivant la date où leur réussite de l'étape 2A leur a été signifiée, les informations suivantes :

- ✓ La date de réalisation de leur démonstration dirigée
- ✓ Les instructions liées au déroulement de la démonstration dirigée (scénario)

La démonstration dirigée doit permettre aux représentants de la Régie de vérifier les fonctionnalités de la solution proposée (Annexes 2 et 3 du Devis technique descriptif) et de déterminer ainsi la conformité technique appliquée (qualitative) de la soumission du prestataire de services. Les démonstrations dirigées seront réalisées à des dates différentes pour chaque prestataire de services.

Le prestataire de services réalisera sa démonstration à l'aide d'un ordinateur portable autonome qui simulera un environnement technologique comparable à son environnement de production. La Régie pourra fournir un projecteur à relier à l'ordinateur portable du prestataire de services. Le prestataire de services pourra également, s'il le désire, utiliser son propre projecteur.

Lors de la démonstration dirigée, le prestataire de services devra faire les démonstrations suivantes :

- Vente – guichet (rapide, anonyme, identifiée), téléphone, Internet, contexte externe, avec divers modes de paiement ainsi que le multi paiement
- Autres transactions – annulation, échange, divers types d'émission de billet et réimpression
- Vente de groupe – réservation, paiement partiel, indicateur de suivis et confirmation de réservation
- Fiche client – champs proposés, recherche, modifications, historique des transactions
- Divers rapports – rapport de ventes par contexte, coupon de caisse, rapport de conciliation de la journée, rapport de ventes par période, rapport par mode de paiement, rapport de frais de service et rapport de taxes
- Rapport de validation de la création d'un événement et tous ces éléments
- Exemple de maquette de billet (billet mobile, électronique, physique, autre)
- Contrôle d'accès – équipements, fonctionnement, traitement des alertes
- Rapports d'assistance – en temps réel et détaillé
- Plans de salle – visuel du plan de salle et des grilles tarifaires
- Transfert de données vers plateforme externe

Le prestataire de services fournit toutes les données nécessaires pour la démonstration des cas.

Il est important de noter que le prestataire de services sera tenu de développer ou de modifier à ses frais une fonctionnalité pour laquelle il aura indiqué une réponse « PI » ou « TPI » alors que le comité technique aura statué sur une réponse différente suite à la démonstration dirigée (sur présentation de preuves à l'appui).

1.1  
CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

La démonstration dirigée doit être soutenue par le dépôt de la documentation suivante :

- Architecture du réseau
- Bases de données
- Sécurité et droits d'accès
- Fonctionnement des modules
- Guide d'utilisateur pour l'ensemble des modules utilisés
- Envoi de courriel aux clients
- Politique à l'égard des frais de service lors d'un événement annulé

Le Comité technique complètera un rapport sur son évaluation suite aux démonstrations dirigées et à l'analyse de la documentation présentée, lequel permettra au Comité de sélection de procéder à son évaluation qualité-prix.

### 3.2 APPROCHE PRÉCONISÉE POUR LA MISE EN ŒUVRE

Le prestataire de services démontre sa compréhension du mandat, tel que défini dans les documents d'appel d'offres et ses annexes, et explique sa stratégie de réalisation. Il démontre sa compréhension des besoins et des objectifs poursuivis par la Régie, présente les principaux enjeux et décrit de quelle manière il peut atteindre les objectifs du mandat. Il décrit les mécanismes de validation qu'il entend mettre en place et l'organisation du travail qu'il propose en vue de garantir la qualité des biens livrables réalisés. Le prestataire de services doit démontrer clairement comment il entend organiser son mandat. Il présente la démarche de réalisation et les mécanismes qu'il compte employer pour effectuer le suivi et le contrôle du mandat. Le document devra contenir 5 pages.

Les éléments suivants sont requis pour l'atteinte d'un niveau de performance acceptable

- Calendrier d'implantation
- Présentation de l'équipe de mise en œuvre
- Stratégie quant aux fonctionnalités à développer par le prestataire de services et les tierces parties
- Assurance-qualité durant la mise en œuvre mise en service
- Stratégie relativement à la conversion de données
- Rôle et lien avec les tierces parties
- Plan de formation, transfert des connaissances

1.3.1  
CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

Le calendrier d'implantation spécifiera clairement :

- Les phases
- Les biens livrables
- Les dates de livraison
- Les intervenants impliqués, leurs responsabilités et l'effort estimé
- Les interrelations entre les activités

La mise en opération de la solution est prévue pour le [REDACTÉ]  
Le prestataire de services devra respecter les délais de livraison indiqués au calendrier d'implantation qui sera établi par la Régie en collaboration avec le prestataire de services au démarrage du projet.

[REDACTÉ]  
Démontrant que ces éléments surpassent les exigences minimales en étant notamment plus complets, en présentant des exemples, des expériences antérieures ou tout autre élément démontrant la valeur ajoutée de son approche et de sa stratégie de réalisation.

### 3.3 EXPÉRIENCE ET EXPERTISE DE LA FIRME

[REDACTÉ]  
Ce critère permet l'évaluation de la capacité de réalisation du prestataire de services dans le domaine spécifique du contrat à adjudger et dans des projets similaires qu'il a réalisés.

Démontrer une expérience dans le développement, l'implantation et le support d'un système de billetterie et de gestion des ventes ainsi que d'un système de contrôle d'accès et compter à son actif des réalisations de même nature que le projet visé par le présent appel d'offres en terme de volume de transactions, de types d'événements, de catégories de promoteurs et de plans de salles multiples combinant de l'admission générale et des sièges réservés

Avoir des employés permanents qui travaillent pour la société ou l'entreprise, présenter sa structure organisationnelle et démontrer qu'il est en mesure de fournir du personnel compétent pour réaliser le présent contrat et ceci, dès le début et pour la durée du mandat. Avoir à son emploi des professionnels jumelant les expertises en billetterie, en contrôle d'accès et en informatique authentifiées par leur curriculum vitae fourni.

Fournir une liste de références présentant les contrats similaires qu'il a exécutés au cours des dernières années, en précisant la date d'implantation, la personne à contacter et toutes ses coordonnées pour fin de vérification par la Régie.

1.3.1  
CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

Les éléments suivants sont requis pour l'atteinte d'un niveau de performance acceptable, lequel correspond à l'atteinte minimale pour ce critère.

- Être dans les affaires depuis au moins quatre (4) ans
- Personnel compétent (organigramme et CV)
- Mandats similaires
- Qualité du service (rapports Internet et du centre d'appel)
- Ses tierces parties le cas échéant; expérience, mandat similaire, organigramme et CV
- Exposer ses services à l'utilisation ayant trait à la maintenance, aux mises à jour, à la garantie et à la gestion des problèmes

Démontrant que l'expérience et la capacité qu'il présente sont supérieures aux éléments minimum exigés ci-dessus tout en demeurant pertinent au mandat et/ou en démontrant la valeur ajoutée de son expérience et de sa capacité pour mener à bien le mandat.

### 3.4 ÉQUIPE DU MANDAT

Le prestataire de services présente les ressources principales de l'équipe qu'il propose pour livrer le mandat, leurs responsabilités, leur CV sommaire et tout autre document pertinent. Le prestataire de services présente pour chacune des ressources deux (2) projets réalisés dont la nature est en lien avec le présent mandat.

Le prestataire de services doit identifier, pour le présent projet, la ressource qu'il propose comme chargé de projet pour la livraison du mandat. De plus, cette ressource est considérée comme une ressource stratégique et ne pourra être remplacée sans l'accord préalable du client. Aussi, le prestataire de services doit nécessairement identifier une deuxième ressource stratégique en cas de remplacement.

**GRILLE D'ÉVALUATION : SOUMISSION COMPORTANT UNE DÉMONSTRATION DE QUALITÉ EN VUE D'UNE ADJUDICATION SELON LE PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS (Annexe 2 du Règlement)**

Mandat :		Numéro :									
<b>PARTIE 1</b>											
ÉVALUATION DE LA QUALITÉ		Prestataire de services A		Prestataire de services B		Prestataire de services C		Prestataire de services D		Prestataire de services E	
CRITÈRES (minimum de 3)	Poids du critère (P) (0 à 100 %)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)	Note obtenue (N) (0 à 100)	Note pondérée (P x N)
1- Solution proposée (logiciel)											
2- Approche préconisée pour la mise en œuvre											
3- Expérience et expertise de la firme											
4- Équipe du mandat											
<b>NOTE FINALE POUR LA QUALITÉ (Somme des notes pondérées)</b>	<b>100 %</b>	/ 100		/ 100		/ 100		/ 100		/ 100	
<i>Soumissions acceptables</i>											
Dans le cas où aucun critère n'a été coché à la partie 1,											
Dans le cas où un ou des critères ont été cochés à la partie 1,											
<b>PARTIE 2</b>		<b>Valeur du paramètre K en pourcentage</b>									
ÉVALUATION DES PRIX		Prestataire de services A	Prestataire de services B	Prestataire de services C	Prestataire de services D	Prestataire de services E					
Prix soumis (Soumissions acceptables seulement)		\$	\$	\$	\$	\$					
1											
2		\$	\$	\$	\$	\$					
<b>PRIX AJUSTÉ LE PLUS BAS (AUX FINS D'ADJUDICATION)</b>											

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
NOM EN LETTRES MOULÉES

\_\_\_\_\_  
NOM EN LETTRES MOULÉES

\_\_\_\_\_  
NOM EN LETTRES MOULÉES

\_\_\_\_\_  
NOM EN LETTRES MOULÉES

**1 4 1**  
**INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE**  
**SERVICES**

**4.15 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES**

Le défaut d'un prestataire de services de respecter l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites le rend inadmissible, et sa soumission ne peut être considérée.

**4.15.1 QUALIFICATIONS REQUISES**

Le prestataire de services doit posséder les qualifications, les autorisations, les permis, les licences, les enregistrements, les certificats, les accréditations et les attestations nécessaires décrites aux documents d'appel d'offres.

**4.15.2 AUTORISATION À CONTRACTER DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Si requis, le prestataire de services doit, à la date de dépôt de sa soumission ou à la date fixée dans les documents d'appel d'offres, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent, à cette date, être individuellement autorisées à contracter.

Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

**4.15.3 ÉTABLISSEMENT**

La soumission doit être présentée par un prestataire de services ayant, au Québec ou dans un territoire visé par un accord intergouvernemental applicable, un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.

**4.15.4 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE**

Le prestataire de services doit présenter avec sa soumission le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint en annexe, dûment rempli et signé par une personne autorisée. Ce formulaire doit être celui de la Régie ou contenir les mêmes dispositions.

**4.15.5 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME**

Le prestataire de services doit présenter avec sa soumission la « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'appel d'offres » jointe à l'annexe I, dûment remplie et signée par une personne autorisée. Ce formulaire doit être celui du ministère ou contenir les mêmes dispositions.

**4.15.6 ÉVALUATION DE RENDEMENT INSATISFAISANT DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

Au cours des deux années précédant la date d'ouverture des soumissions, le prestataire de services ne doit pas avoir fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la Régie, d'une résiliation de contrat en raison de son défaut d'en respecter les conditions ou avoir omis de donner suite à une soumission ou à un contrat.

**[ 4 ]**  
**INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE**  
**SERVICES**

**4.15.7 RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE COMITÉ DE SÉLECTION**

La soumission doit être présentée par un prestataire de services qui n'a pas :

- obtenu ou tenté d'obtenir l'identité des personnes composant le comité de sélection avant la transmission des résultats par le secrétaire du comité de sélection;
- communiqué ou tenté de communiquer avec un membre du comité de sélection relativement à l'appel d'offres pour lequel il a présenté une soumission.

**4.15.8 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC**

Sauf s'il détient une autorisation à contracter délivrée par l'Autorité des marchés financiers, 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 ne doit pas avoir été délivrée plus de 90 jours 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.

**4.15.9 ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC**

Sauf s'il détient une autorisation à contracter délivrée par l'Autorité des marchés financiers, 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 en annexe, dûment rempli et signé par une personne autorisée.

**4.15.10 RENA**

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

**4.15.11 AUTRES CONDITIONS**

Le prestataire de services doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévue dans les documents d'appel d'offres.

**4.16 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUSSIONS**

Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée.

**4.16.1 DÉPÔT DES SOUSSIONS**

Le dépôt de plusieurs soumissions pour un même appel d'offres par un prestataire de services entraîne le rejet automatique de toutes ses soumissions.

**4.16.2 TRANSMISSION DE LA SOUSSION**

La soumission doit être présentée à l'endroit prévu, à la date et à l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

[ 4 ]  
INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE  
SERVICES

4.16.3 LANGUE

La soumission doit être rédigée en français.

4.16.4 BORDEREAU DE SOUSSION

Les formulaires « Engagement du prestataire de services », « Offre de prix » et, le cas échéant, « Bordereau de prix », doit (doivent) être celui (ceux) de la Régie ou contenir les mêmes dispositions et être dûment rempli(s).

4.16.5 PRIX ANORMALEMENT BAS

La soumission ne doit pas comporter un prix anormalement bas dont le rejet est autorisé par le dirigeant de l'organisme.

4.16.6 SIGNATURE AUTORISÉE

Les formulaires « Engagement du prestataire de services » et « Offre de prix » doivent être signés par une personne autorisée.

4.16.7 OFFRE DE PRIX

Le formulaire « Offre de prix » et le cas échéant, « Bordereau de prix », doit (doivent) être présenté(s) sous pli séparé (enveloppe cachetée).

4.16.8 RATURES OU CORRECTIONS

Les ratures ou les corrections apportées aux montants de la soumission (ou au bordereau de prix) doivent être paraphées par la personne autorisée.

4.16.9 CONDITIONS OU RESTRICTIONS

La soumission ne doit en aucune façon être conditionnelle ou restrictive.

4.16.10 DÉMONSTRATION DE LA QUALITÉ ET PRIX

Le prix soumis et la démonstration de la qualité doivent être présentés séparément.

4.16.11 AUTRES CONDITIONS DE CONFORMITÉ

Toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission doit être respectée.

4.16.12 OMISSIONS OU ERREURS

Toute omission ou erreur relativement à une condition autre que celles visées au présent article « Conditions de conformité des soumissions » n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que le prestataire de services la corrige à la satisfaction de la Régie dans le délai accordé par celle-ci. Cette correction ne peut entraîner une modification du prix soumis, sous réserve de l'article intitulé « Choix de l'adjudicataire ».



[ 4 ]  
INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE  
SERVICES

4.17 TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUSSION

Si la Régie rejette une soumission parce que le prestataire de services est non admissible ou parce que cette soumission est non conforme, il en informe le prestataire de services en mentionnant la raison de ce rejet au plus tard 15 jours après l'adjudication du contrat.

4.18 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUSSIONS



- 1) Un comité de sélection procède à l'évaluation de toutes les soumissions conformes et ce, à partir des critères définis dans le chapitre (préciser) et de la grille d'évaluation prévue à cette fin (voir la grille dans le chapitre précédent).

Le comité de sélection évalue la qualité des soumissions sans connaître les prix soumis

- 2) Le comité de sélection détermine dans quelle mesure les soumissions répondent aux exigences des documents d'appel d'offres et évalue celles-ci à partir des seuls renseignements qu'elles contiennent.
- 3) S'il s'avérait nécessaire que la Régie obtienne des précisions sur l'un ou l'autre des renseignements fournis dans une des soumissions, ces précisions en deviendraient partie intégrante. Toutefois, les précisions fournies ne doivent pas améliorer l'aspect qualitatif de cette soumission ni ajouter d'éléments nouveaux à celle-ci.
- 4) Chaque critère retenu à la grille d'évaluation est évalué sur une échelle de 0 à 100 points et est pondéré en fonction de son importance relative pour la réalisation du contrat. La somme des poids des critères est égale à 100 %.

Un prestataire de services qui, dans sa soumission, omet de fournir l'information sur un critère donné, obtient 0 point pour ce critère.

La note finale pour la qualité d'une soumission est la somme des notes pondérées obtenues pour chacun des critères, lesquelles sont déterminées en multipliant la note obtenue pour un critère par le poids de ce critère.

- 5) 
- 6) Les offres de prix des soumissions non acceptables,  sont retournées non détachées aux prestataires de services qui les ont présentées. Ceux-ci sont écartés du reste du processus d'évaluation.

[ 4 ]  
INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE  
SERVICES

- 7) [REDACTED] la soumission qui n'atteint pas le minimum exigé pour l'un ou l'autre de ces critères est rejetée. Par conséquent, le comité de sélection ne poursuit pas l'évaluation d'une telle soumission et l'enveloppe de prix est retournée non décachetée au prestataire de services.

4.19 DÉTERMINATION DU PRIX AJUSTÉ

- 1) [REDACTED]
- 2) Le comité de sélection effectue le calcul du coefficient d'ajustement pour la qualité selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation, à partir du paramètre K et de la note finale obtenue par chaque prestataire de services pour la qualité.
- 3) Le comité prend ensuite connaissance des prix présentés dans les soumissions acceptables.
- Si, à la suite d'une évaluation de la qualité, un seul prestataire de services a présenté une soumission acceptable, le comité de sélection ne prend pas connaissance du prix et laisse au dirigeant de la Régie le soin de déterminer s'il y a lieu de poursuivre ou non le processus d'adjudication.
- 4) Le comité effectue le calcul du prix ajusté selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation.
- Le prix ajusté correspond à la division du prix soumis par le coefficient d'ajustement de la qualité.
- 5) Dans le cas où le prestataire de services répond à l'exigence du système de la qualité telle que précisée dans la section « Description des besoins », celui-ci se voit accorder la marge préférentielle indiquée (maximum 10 %). Dans ce cas, le prix soumis par un tel prestataire de services est, aux seules fins de déterminer l'adjudicataire, réduit du pourcentage de marge préférentielle prévu, et cela, sans affecter le prix soumis en vue de l'adjudication du contrat.
- 6) Dans le cas où le prestataire de services répond à l'exigence de la spécification liée au développement durable et à l'environnement précisée dans la section « Description des besoins », celui-ci se voit accorder la marge préférentielle indiquée [REDACTED]. Dans ce cas, le prix soumis par un tel prestataire de services est, aux seules fins de déterminer l'adjudicataire, réduit du pourcentage de marge préférentielle prévu, et cela, sans affecter le prix soumis en vue de l'adjudication du contrat.

[ 4 ]  
INSTRUCTIONS AUX PRESTATAIRES DE  
SERVICES

- 7) La marge préférentielle accordée au prestataire de services pour l'apport d'un système de la qualité et une spécification liée au développement durable et à l'environnement pour la réalisation du contrat ne pourra dépasser [REDACTED] pour l'ensemble de ces normes.



4.21 CHOX DE L'ADJUDICATAIRE

Sur la base du prix ajusté, le comité de sélection recommande que le contrat soit adjugé au prestataire de services qui obtient le prix ajusté le plus bas après application des autres modalités prévues dans les documents d'appel d'offres concernant l'apport de l'assurance de la qualité ou de la spécification liée au développement durable et à l'environnement, s'il y a lieu.

En cas d'égalité du prix soumis, le rang sera déterminé par tirage au sort entre les prestataires de services ex æquo.

La Régie corrige, s'il y a lieu, les erreurs de calcul de la plus basse soumission conforme à « l'Offre de prix » ou « Bordereau de prix », et, le cas échéant, ajoute un prix unitaire ou un taux omis, considérant que cet ajout n'a pas d'incidence sur le prix global. Si le prix global et la quantité sont présents, la Régie peut en déduire le prix unitaire ou taux omis. Toutefois, ces corrections ne peuvent avoir pour effet de modifier un prix unitaire, taux ou prix forfaitaire soumis au Bordereau de soumission ou Bordereau de prix.

Les corrections prévues au paragraphe qui précède se font selon les modalités suivantes :

- le bordereau de tous les prestataires de services ayant présenté une soumission rencontrant le « niveau de performance acceptable » lors de l'évaluation de la qualité est vérifié et, le cas échéant, les corrections décrites au paragraphe précédent sont effectuées;
- si, malgré la correction de l'offre de prix, le prestataire de services initialement retenu demeure au premier rang, le prix corrigé devient partie intégrante de la soumission;
- si la correction de l'offre de prix modifie le rang du prestataire de services initialement retenu, celui-ci n'est plus considéré. Le contrat est adjugé au prestataire de services qui présente, suite à ces corrections, le prix ajusté le plus bas.

4.22 SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS

Le prix d'une soumission est anormalement bas si une analyse sérieuse et documentée effectuée par le comité composé du responsable de l'observation des règles contractuelles de l'organisme public et d'au moins trois membres désignés par le dirigeant de l'organisme public qui ne sont pas impliqués dans la procédure d'adjudication, démontre que le prix soumis ne peut permettre à le prestataire de services de réaliser le contrat selon les conditions des documents d'appel d'offres sans mettre en péril l'exécution du contrat.

## INSTRUCTIONS DÉMO FOURNISSEUR

Régie des installations olympiques

4141 Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec) H1V 3N7

Tél.: 514.252.4141 Télécopieur: 514.252.9401

### Appel d'offres EX516056

Scénario de démonstration du Système intégré de gestion de la billetterie et des entrées des événements au Parc olympique pour la Régie des installations olympiques

---

### Règles de la démonstration

- Le prestataire de services sait que la présentation se fait dans les locaux de la Régie.<sup>1</sup>
- Le prestataire de services fournit toutes les données nécessaires pour la démonstration.
- Le mode de présentation souhaité est indiqué en italique : *démontrer, expliquer, déposer*.
- La durée souhaitée et l'heure de début prévue sont indiquées à droite.
- La durée prévue donne l'indication du niveau de détail avec lequel la Régie veut couvrir les fonctionnalités.
- Les services rendus devront refléter les fonctionnalités démontrées tout au long du contrat.
- Le prestataire de services doit faire valoir les aspects d'automatisation, la facilité, la rapidité et la flexibilité de sa solution.
- Les démonstrations doivent être soutenues par le dépôt de la documentation suivante :
  - Architecture de réseau
  - Bases de données
  - Sécurité et droits d'accès
  - Guide d'utilisateur pour l'ensemble des modules utilisés
  - Politique à l'égard des frais de service lors d'un événement annulé
  - Fonctionnement des modules
  - Envois de courriels aux clients

Lorsque l'on spécifie « *Déposer* », le prestataire de services doit déposer des exemples sur papier et/ou numérisés (format PDF) de rapports et/ou formulaires produits.

---

<sup>1</sup> Veuillez apporter une imprimante à billets. La Régie dispose d'un projecteur électronique auquel le prestataire de services peut relier un ordinateur portable. Le prestataire de services peut également fournir son propre projecteur.

	Début	Durée
<b>Étape 1</b>		
<b>Configuration du système : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide en ligne et documentation de support</li> <li>• Réseau de billetterie <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Points de vente</li> <li>○ Centre d'appels</li> <li>○ Ventes Web</li> </ul> </li> <li>• Identification de l'organisme</li> <li>• Droits d'accès par utilisateur</li> <li>• Divers manifestes et algorithmes</li> <li>• Table de promoteurs</li> <li>• Tables de prix</li> <li>• Taxes</li> <li>• Matrice de blocages</li> <li>• Frais (par billet, par commande, manutention, autres)</li> </ul>	<b>9 h 00</b>	<b>20 min.</b>
<b>Création d'événements à multiples représentations : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par la sélection d'éléments appropriés <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calendrier et périodicité</li> <li>○ Promoteur</li> <li>○ Plan de salle <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configuration</li> <li>▪ Visualisation</li> <li>▪ Impression</li> </ul> </li> <li>○ Blocages</li> <li>○ Grille tarifaire <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tarification évolutive selon l'état des ventes</li> <li>▪ Promotions sporadiques (date/heure de début et de fin)</li> </ul> </li> <li>○ Maquettes de billets <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Billet physique</li> <li>▪ Billet électronique</li> <li>▪ Billet mobile</li> <li>▪ Autres</li> </ul> </li> <li>○ Frais de service <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Multiples et cumulables</li> </ul> </li> <li>○ Quote-part</li> <li>○ Taxes</li> <li>○ Préventes multiples</li> <li>○ Mises en vente publique</li> </ul> </li> </ul>	<b>9 h 20</b>	<b>40 min.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport de validation de la création des événements et tous ces éléments</li> <li>• Création de forfaits, frais de service unique</li> <li>• Rapport de validation de la création des forfaits</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>PAUSE SANTÉ (10 minutes)</b></p>	<b>10 h 00</b>	<b>15 min.</b>

	Début	Durée
<b>Étape 2</b>		
<b>Vente par contexte : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guichet <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vente rapide <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sans consulter le plan de salle</li> <li>▪ Paiement comptant</li> </ul> </li> <li>○ Vente anonyme <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En consultant le plan de salle (avec sièges vendus et blocages)</li> <li>▪ Paiement chèque-cadeau avec code d'identification</li> </ul> </li> <li>○ Vente identifiée <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En consultant plan de salle</li> <li>▪ Paiement multipaiement</li> <li>▪ Nouveau client, création de fiche client</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Par téléphone <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vente identifiée <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En consultant plan de salle</li> <li>▪ Paiement : carte de crédit, livraison : poste</li> <li>▪ Recherche de fiche d'un client existant, ajout de transaction</li> <li>▪ Modification à la fiche client</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Internet <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vente identifiée <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En consultant plan de salle</li> <li>▪ Paiement : carte de crédit, livraison : billet électronique</li> <li>▪ Fiche d'un client existant, ajout de transaction</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Contexte externe <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vente identifiée <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En consultant plan de salle</li> <li>▪ Paiement carte de crédit – paiement autorisé</li> <li>▪ Recherche et modification de fiche client existant, ajout de transaction</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	10 h 25	40 min.
<b>Autres types transactions : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annulation</li> <li>• Échange</li> <li>• Remboursement</li> </ul>	11 h 05	10 min.
<b>Émission des billets : (démontrer et déposer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Billets physiques</li> <li>• Billets électroniques</li> <li>• Billets mobiles</li> <li>• Transfert d'un fichier pour l'impression par le destinataire</li> </ul>	11 h 15	15 min.

	Début	Durée
<b>Étape 2 (suite)</b>		
<b>Fiche client : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitution d'une fiche (identification du client) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Champs proposés</li> <li>○ Ajouts de champs</li> <li>○ Saisie de données</li> </ul> </li> <li>• Historique <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Historique des transactions <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter les divers tris et filtres possibles</li> </ul> </li> <li>○ Statut des commandes</li> <li>○ Notes et commentaires</li> <li>○ Historique des communications</li> <li>○ Utilisation des billets (assistance à l'évènement)</li> </ul> </li> <li>• Traitement des doublons <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recensement</li> <li>○ Fusion</li> </ul> </li> </ul>	11 h 30	30 min.
<b>PAUSE - REPAS (60 minutes)</b>		

	Début	Durée
<b>Étape 3</b>		
<b>Réservation de groupe : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réservation de billets</li> <li>• Modification à la réservation <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Retraits de sièges</li> <li>○ Ajouts de sièges</li> </ul> </li> <li>• Dates d'échéance de la réservation et dates de suivis</li> <li>• Indicateurs et état des suivis</li> <li>• Confirmation/annulation de réservation</li> <li>• Paiement partiel et suivi de paiement <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En ligne par le client</li> </ul> </li> <li>• Paiement final</li> <li>• Pré-impression d'un spécimen de billet</li> <li>• Impression d'une partie des billets, impression de la totalité des billets</li> <li>• Validation de la totalité des billets imprimés</li> </ul>	13 h 00	45 min.
<b>Fonctionnalités diverses : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réservation et émission de billets gratuits</li> <li>• Recherche de l'occupant d'un siège</li> <li>• Modification de statut (blocage) de siège <ul style="list-style-type: none"> <li>○ D'un siège d'une représentation</li> <li>○ D'un ensemble de sièges d'une représentation</li> <li>○ D'un siège pour multiples représentations</li> <li>○ D'un ensemble de sièges pour multiples représentations</li> </ul> </li> <li>• Envoi de messages aux utilisateurs</li> <li>• Ajout d'un tarif selon des paramètres <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Applicable sur multiples représentations</li> <li>○ Applicable sur des sièges sélectionnés d'une représentation</li> <li>○ Quantité limitée</li> <li>○ Durée limitée (début et fin)</li> </ul> </li> <li>• Générateur de listes ciblées <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réservations à échéance</li> <li>○ Détenteurs de billets d'un événement</li> <li>○ Détenteurs de billets gratuits</li> <li>○ Preuve du consentement</li> <li>○ Par code postal</li> </ul> </li> </ul>	13 h 45	45 min.
<b>PAUSE SANTÉ (10 minutes)</b>		



	Début	Durée
<b>Étape 4</b>		
<b>Rapports* : (démontrer et déposer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports de vente par contexte</li> <li>• Rapports de vente par tarif</li> <li>• Coupon de caisse</li> <li>• Rapport de blocages par catégorie</li> <li>• Rapport de conciliation de la journée</li> <li>• Rapport de vente par période</li> <li>• Rapport de vente par mode de paiement</li> <li>• Rapport de réservation</li> <li>• Rapport de frais de service</li> <li>• Rapport de taxes</li> <li>• Rapport de quote-part</li> </ul> <p><i>*Tous ces rapports doivent être présentés pour une représentation spécifique ainsi que pour un ensemble de représentations.</i></p>	14 h 40	45 min.
<b>Contrôle d'accès : (démontrer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des équipements</li> <li>• Configuration des accès/entrées et fonctionnement <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Privilèges d'accès</li> <li>○ Horaires et fréquence d'accès</li> </ul> </li> <li>• Gestion par zone</li> <li>• Traitement des alertes par type d'alerte</li> <li>• Rapports d'assistance <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En temps réel et détaillé</li> <li>○ Concordance avec les résultats de vente</li> </ul> </li> </ul>	15 h 25	45 min.
<b>Transfert de données : (démontrer ou expliquer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vers le logiciel comptable Virtuo</li> <li>• Vers plateforme externe</li> </ul>	16 h 10	30 min.
<b>Tableaux de bord : (démontrer ou expliquer)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettant le suivi des ventes</li> <li>• Permettant le suivi des assistances</li> </ul>		
<b>FIN DE LA DÉMONSTRATION</b>	16 h 40	

**Scénario des démonstrations dirigées - Bilietterie et contrôle d'accès Parc olympique**

Étape 1		9 h	20 min.	Début	Durée	Cote	Questions	Commentaires
<b>Configuration du système (démontrer ou expliquer)</b>								
Aide en ligne								
Réseau de distribution								
Points de vente	Solution proposée pour notre service clé en main?							
Centre d'appels	Formation? # dédié? Réponse type des téléphonistes?							
Ventes Web	Schema pour le client? Support si problème? Mécanique des préventes?							
Identification de l'organisme								
Droits d'accès par utilisateur	et des licences externes? Peut-on limiter les accès?							
Divers manifestes et algorithmes								
Table de promoteurs								
Tables de prix								
Taxes	Trace de dates si changements:							
Matrice de blocages	Sauvegarde de scénarios, Sièges configurés si débloqués:							
Frais (par billet, par commande, manutention, autres)	par contexte:							
<b>Création d'événements à multiples représentations (démontrer)</b>								
Par la sélection d'éléments appropriés	Qui le fait dans votre organisation?	9 h 20	40 min.					
Calendrier et périodicité								
Promoteur								
Plan de salle	Qu'est-ce que doit fournir le P.O. (format):							
Configuration								
Visualisation	Représentatif?							

Impression	Aise à s'y reposer?	
Blocages		
Grille tarifaire	Changements à la grille en cours de route	
Tarifification évolutive selon l'état des ventes		
Promotions sporadiques (date/heure début/fin)	La mécanique?	
Maquettes de billets	Caractères accentués?	
Billet physique		
Billet électronique		
Billet mobile		
Frais de service		
Multiple et cumulables		
Quote-part		
Taxes		
Préventes multiples		
Mise en vente publique		
Rapport de validation de la création des événements et tous ces éléments	15 min.	
Création de forfaits, frais de service unique		
Rapport de validation de la création des forfaits	10 min.	
<b>PAUSE</b>		

**Scénario des démonstrations dirigées - Billetterie et contrôle d'accès Parc olympique**

	Début	Durée	Cote	Questions	Commentaires
<b>Étape 2</b>					
<b>Vente par contexte : démontrer</b>		10 h 25; 40 min.			
<b>Gulchet</b>					
<b>Vente rapide</b>					
<b>Sans consulter le plan de salle</b>					
<b>Paiement comptant</b>			restriction?		
<b>Vente anonyme</b>					
<b>En consultant le plan de salle (ayant ventes et blocages)</b>					
<b>Paiement par chèque-cadeau avec code d'identification</b>					
<b>Vente identifiée</b>					
<b>En consultant le plan de salle (ayant ventes et blocages)</b>					
<b>Paiement multipaiement</b>					
<b>Nouveau client, création de fiche</b>					
<b>Par téléphone</b>					
<b>Vente identifiée</b>					
<b>En consultant le plan de salle (ayant ventes et blocages)</b>					
<b>Paiement par carte de crédit</b>					
<b>Livraison poste</b>					
<b>Recherche de client existant</b>					
<b>Ajout de transaction</b>					
<b>Modification à la fiche client</b>					
<b>Ajoute à la commande ou nouvelle commande?</b>					
<b>Vente Internet</b>					



<b>En consultant le plan de salle (ayant ventes et blocages)</b>		<b>Peut restreindre?</b>	
Palement par carte de crédit		Multi paiement en ligne?	
Livraison billet électronique			
Fiche client existant, ajout de transac.			
<b>Contexte externe</b>	<b>Parler des possibilités de consignation:</b>		
Vente identifiée			
Palement par carte de crédit			
Fiche client existant, ajout de transac.			
<b>Autres types de transactions : démontrer</b>		<b>11 h 05 : 10 min.</b>	
Annulation			
Échange			
Remboursement	Si vente tél. ou si vente web Remb au guichet?		
<b>Emission des billets : démontrer et déposer</b>		<b>11 h 15 : 15 min.</b>	
Billets physiques	Pour tout le dossier? Par commande? Par transaction?		
Billets électroniques			
Billets mobiles			
Transfert d'un fichier pour l'impression par le destinataire			
<b>Fiche client : démontrer</b>		<b>11 h 30 : 30 min.</b>	
Constitution d'une fichier client			
Champs proposés			
Ajouts de champs			
Saisie de données			
Historique			
Historique des transactions	Allure des données transférées?		
Présenter les divers tris et filtres possibles			

Statut des commandes				
Notes et commentaires				
Historique des communications				
Utilisation des billets (assistance à l'événement)				
Traitement des doublons				
Recensement				
Fusion		60 min.		
<b>REPAS</b>				



**Scénario des démonstrations dirigées - Billetterie et contrôle d'accès Parc olympique**

	Début	Durée	Cote	Questions	Commentaires
<b>Étape 3</b>					
<b>Réservation de groupe : démontrer</b>		13 h	45 min.		
Réservation de billets					
Modification à la réservation					
Retraits de sièges					
Ajouts de sièges					
Dates d'échéance de la réservation et dates de suivis					
Indicateurs et état des suivis					Existence et facilité, Pop-up au bon moment?
Confirmation/annulation de réservation					
Paiement partiel et suivi de paiement					
Paiement en ligne par le client					Facilité:
Pré-impression d'un spécimen de billet					
Impression d'une partie des billets, et totalité des billets					Partie de la requête
Validation de la totalité des billets imprimés					Exactitude:
<b>Fonctionnalités diverses : démontrer</b>					
Réservation et émission de billets gratuits					13 h 45; 45 min.
Recherche de l'occupant d'un siège					
Modification de statut (blocage) de sièges					Facilité, précision:
D'un siège d'une représentation					
D'un ensemble de sièges d'une représentation					
D'un siège pour multiples représentations					



<b>D'un ensemble de sièges pour multiples représentations</b>		
<b>Envoi des messages aux utilisateurs</b>		
<b>Ajout de tarifs selon des paramètres</b>		
<b>Applicable sur multiples représentations</b>		
<b>Applicable sur des sièges sélectionnés d'une représentation</b>		
<b>En quantité limitée</b>		
<b>Avec une durée limitée (début et fin)</b>		
<b>Générateur de listes ciblées</b>	<b>Facilité, flexibilité</b>	
<b>Réservations à échéance</b>		
<b>Détenteurs de billets d'un événement</b>		
<b>Détenteurs de billets gratuits</b>		
<b>Preuve du consentement "opt-in"</b>	<b>Gestion des exceptions</b>	
<b>Par code postal</b>		
<b>PAUSE</b>	<b>10 min</b>	

**Scénario des démonstrations dirigées - Billeterie et contrôle d'accès Parc olympique**

**Étape 4**

**Rapports: démontrer et déposer**

34 h 40: 45 min.

Début

Durée

Cote

Questions

Commentaires

Rapport de ventes par contexte

Rapport de ventes par tarif

Coupon de caisse

Rapport de blocages par catégorie

Rapport de conciliation de la journée

Rapport de ventes par période

Rapport de ventes par mode de paiement

Rapport de réservations

Rapport de frais de service

Rapport de taxes

Rapport de quote-part

*Tous ces rapports doivent être présentés pour une représentation spécifique ainsi que pour un ensemble de représentations*

**Contrôle d'accès : démontrer**

15 h 25: 45 min.

Présentation des équipements

Configuration des accès/entrées et fonctionnement

Privileges d'accès

Horaires et fréquence d'accès

Gestion par zone

Traitement des alertes par type d'alerte

Simplicité employés occasionnels:

robustesse, intempéries:

Dépannage:







PAR COURRIER RECOMMANDÉ <sup>1111</sup>  
REMIS EN MAINS PROPRES

**Le Stade**

Le 30 mars 2015

**La Tour**

**Le Centre sportif**

**L'Esplanade  
Financière Sun Life**



**Objet : Appel d'offres no Q516056**

Madame,

Nous vous remercions de l'offre de services que vous nous avez fait parvenir dans le cadre de l'appel d'offres « Système intégré de gestion de la billetterie et des entrées des événements au Parc olympique ».

En conformité avec l'article 4.24 des Instructions aux prestataires de services, nous vous transmettons les résultats d'évaluation de votre offre de services :



Nous vous remercions de la qualité et du professionnalisme des services rendus au fil des années du partenariat [redacted] avec le Parc olympique.



Page 2

[REDACTED]

[REDACTED]

Les informations sur la conformité ou sur l'analyse de votre soumission fournies à la présente sont celles pouvant être transmises en vertu des articles 12, 18 et 28 du Règlement sur les contrats de services des organismes publics (C-65.1, r.4). Toute autre demande d'information devra être adressée au responsable de l'accès à l'information de la Régie des installations olympiques conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Acceptez, madame [REDACTED] nos salutations les meilleures.

[REDACTED]