



**ANNEXE 0.01.11 DE L'APPEL D'OFFRES NO 2015-001-00-01  
ET  
ANNEXE 0.01.09 DU CONTRAT NO 2015-001-00-01**

**DEVIS**

**SE RAPPORTANT À  
L'APPEL D'OFFRES**

**2015-001-00-01**

**FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU**

**CONFIDENTIEL**

*Toute reproduction partielle ou totale du présent document pour des fins autres que le présent appel d'offres est interdite sans l'autorisation écrite du donneur d'ordre.*

© 2013 ÉDILEX INC.



## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

## TABLE DES MATIÈRES

## PAGE

<b>A.</b>	<b>INTERPRÉTATION.....</b>	<b>5</b>
<b>A.01</b>	<b>Terminologie.....</b>	<b>5</b>
<b>A.02</b>	<b>Préséance.....</b>	<b>5</b>
<b>B.</b>	<b>OBJET ET IDENTIFICATION DES BIENS .....</b>	<b>5</b>
<b>B.01</b>	<b>Description des biens.....</b>	<b>5</b>
<b>B.02</b>	<b>Exigences quant à la description des Biens.....</b>	<b>5</b>
<b>B.03</b>	<b>EXIGENCES REQUISES POUR LE PAPIER.....</b>	<b>5</b>
<b>B.03.01</b>	<b>Emballage et expédition.....</b>	<b>5</b>
<b>B.03.02</b>	<b>Garantie.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04</b>	<b>DESCRIPTION DES BESOINS SPÉCIFIQUES.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04.01.01</b>	<b>Objet et domaine d'application.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04.02</b>	<b>Documents.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04.03</b>	<b>Normes et certifications.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04.03.01</b>	<b>Procédé sans chlore, ni produits dérivés.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04.03.02</b>	<b>Gestion responsable des forêts.....</b>	<b>6</b>
<b>B.04.03.03</b>	<b>Procédé de fabrication écoresponsables.....</b>	<b>7</b>
<b>B.04.04</b>	<b>Exigences techniques.....</b>	<b>7</b>
<b>B.04.04.01</b>	<b>Norme CAN/GCS-9.1-93 – Papier bond.....</b>	<b>7</b>
<b>B.04.04.02</b>	<b>Pâtes à grand rendement.....</b>	<b>8</b>
<b>B.04.04.03</b>	<b>Filigrane.....</b>	<b>8</b>
<b>B.04.04.04</b>	<b>Aptitude à l'emploi.....</b>	<b>8</b>
<b>B.04.04.05</b>	<b>Marquage et emplacement des symboles.....</b>	<b>8</b>
<b>C.</b>	<b>EXIGENCES REQUISES POUR LES CARTOUCHES D'ENCRE .....</b>	<b>8</b>
<b>C.01</b>	<b>Cartouche originale (OEM).....</b>	<b>8</b>
<b>C.02</b>	<b>Cartouche réusinée de catégorie 2.....</b>	<b>8</b>
<b>C.03</b>	<b>Assurance de la qualité, développement durable et environnement.....</b>	<b>9</b>
<b>C.03.01</b>	<b>Norme ISO 9001 : 2008 (mise à jour de la norme ISO 9001 : 2000).....</b>	<b>9</b>
<b>C.03.02</b>	<b>Norme ISO 14001.....</b>	<b>9</b>
<b>C.03.03</b>	<b>Bris.....</b>	<b>10</b>
<b>C.03.03.01</b>	<b>Représentant et technicien.....</b>	<b>10</b>

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

<b>C.04</b>	<b>Retour des cartouches.....</b>	<b>10</b>
<b>D.</b>	<b>LOGICIEL INFORMATISÉ.....</b>	<b>10</b>
<b>D.01</b>	<b>Code utilisateur du groupe d’approvisionnement .....</b>	<b>11</b>
<b>D.02</b>	<b>Ouverture et gestion des comptes utilisateurs .....</b>	<b>11</b>
<b>D.02.01</b>	<b>Gestion.....</b>	<b>12</b>
<b>D.03</b>	<b>Formation .....</b>	<b>12</b>
<b>D.04</b>	<b>Frais d’utilisation.....</b>	<b>12</b>
<b>D.05</b>	<b>Blocage de commande.....</b>	<b>12</b>
<b>D.06</b>	<b>Interface pour connexion à un logiciel comptable .....</b>	<b>12</b>
<b>E.</b>	<b>EXIGENCES CONNEXES .....</b>	<b>12</b>
<b>E.01</b>	<b>Prise de commande.....</b>	<b>12</b>
<b>E.01.01</b>	<b>Transmission.....</b>	<b>12</b>
<b>E.01.02</b>	<b>Personnel.....</b>	<b>12</b>
<b>E.01.03</b>	<b>Disponibilité des Produits .....</b>	<b>13</b>
<b>E.01.04</b>	<b>Commandes en souffrance.....</b>	<b>13</b>
<b>E.02</b>	<b>Lien - Bon de Commande/facture.....</b>	<b>13</b>
<b>E.03</b>	<b>Acceptation des commandes.....</b>	<b>13</b>
<b>E.04</b>	<b>Valeur du Contrat .....</b>	<b>13</b>
<b>E.05</b>	<b>Livraison .....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.01</b>	<b>Délai .....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.02</b>	<b>Lieu.....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.03</b>	<b>Livraison par service.....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.04</b>	<b>Intégrité des Produits lors du transport.....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.05</b>	<b>Acceptation.....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.06</b>	<b>Responsabilité.....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.07</b>	<b>Vérification.....</b>	<b>13</b>
<b>E.05.08</b>	<b>Non-respect d’une livraison convenue.....</b>	<b>14</b>
<b>E.06</b>	<b>Distributeurs .....</b>	<b>14</b>
<b>E.07</b>	<b>Meilleur Effort.....</b>	<b>14</b>
<b>E.08</b>	<b>Rupture de marchandise.....</b>	<b>14</b>
<b>E.09</b>	<b>Rapport de Produits substitués et discontinués par un manufacturier .....</b>	<b>14</b>
<b>E.10</b>	<b>Amélioration ou remplacement d’un Produit.....</b>	<b>14</b>
<b>E.11</b>	<b>Présentation d’un Produit .....</b>	<b>14</b>

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

<b>E.12</b>	<b>Prix unique.....</b>	<b>14</b>
<b>E.13</b>	<b>Qualité.....</b>	<b>14</b>
<b>E.13.01</b>	<b>Vices.....</b>	<b>14</b>
<b>E.13.02</b>	<b>Reprise d'un Produit .....</b>	<b>14</b>
<b>E.13.03</b>	<b>Contrôle de la qualité .....</b>	<b>15</b>
<b>E.14</b>	<b>Transfert de propriété.....</b>	<b>15</b>
<b>E.15</b>	<b>Perte.....</b>	<b>15</b>
<b>E.16</b>	<b>Garantie .....</b>	<b>15</b>
<b>E.17</b>	<b>Employés .....</b>	<b>15</b>
<b>E.18</b>	<b>Assistance technique personnalisée pour le personnel des CLIENTS participants.....</b>	<b>15</b>
<b>E.19</b>	<b>Liste de Prix des Produits.....</b>	<b>15</b>
<b>E.20</b>	<b>Services connexes.....</b>	<b>15</b>
<b>E.21</b>	<b>Exigences particulières du nouveau CHUM (N-CHUM) .....</b>	<b>15</b>
<b>E.21.01</b>	<b>Palettes de livraison .....</b>	<b>16</b>
<b>E.21.02</b>	<b>Heures de livraison.....</b>	<b>16</b>
<b>E.21.03</b>	<b>Nouveau quai.....</b>	<b>16</b>
<b>E.22</b>	<b>RAPPORT DE VENTES.....</b>	<b>16</b>
<b>E.22.01</b>	<b>Remise sur les ventes .....</b>	<b>17</b>
<b>E.22.02</b>	<b>Audit.....</b>	<b>17</b>
<b>E.23</b>	<b>PORTÉE.....</b>	<b>17</b>

□□□□□□□□

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

**A. INTERPRÉTATION****A.01 Terminologie**

Sous réserve des adaptations nécessaires, les dispositions d'interprétation du Devis sont les mêmes que celles qui apparaissent aux parties 0.00 des Documents d'Appel d'Offres.

**A.02 Préséance**

En cas de conflit entre le Devis et tout Contrat qui pourrait résulter de son exécution, le Devis a préséance.

**B. OBJET ET IDENTIFICATION DES BIENS****B.01 Description des biens**

La portée de ce Contrat d'approvisionnement inclut, sans s'y limiter, la fourniture d'articles de bureau, de cartouches originales et recyclées et de papier pour imprimantes et d'imprimerie, pour l'ensemble des établissements des régions de Montréal et de Laval.

**B.02 Exigences quant à la description des Biens**

La conformité d'un Bien est déterminée par le respect de la description inscrite au Bordereau de Prix, du présent Devis et tous autres critères préalablement définis dans les Documents d'Appel d'Offres.

Lors de la saisie d'information dans le Bordereau de Prix, le SOUMISSIONNAIRE doit confirmer certaines informations sur les produits : marque, nom et code manufacturier, code article pour la commande, format de vente, nombre d'unités du format de vente.

**B.03 EXIGENCES REQUISES POUR LE PAPIER**

Les biens requis pour chacun des groupes de papiers sont les suivants :

***GROUPE 1 Format Papier contenant 50 % de fibres postconsommation***

*Lettre 8 ½" x 11"*

*Légal 8 ½" x 14"*

*Tabloïd 11" x 17"*

*3 trous 8 ½" x 11"*

***GROUPE 2 Format Papier contenant 100 % de fibres postconsommation***

*Lettre 8 ½" x 11"*

*Légal 8 ½" x 14"*

*Tabloïd 11" x 17"*

*3 trous 8 ½" x 11"*

**B.03.01 Emballage et expédition**

L'emballage et l'expédition doivent être effectués conformément aux normes utilisées dans l'industrie pour le type de bien en question, de sorte que ceux-ci arrivent en bon état à destination. Des bordereaux d'emballage doivent accompagner chaque livraison. Lorsque requis, la livraison doit être effectuée sur des palettes dont les dimensions n'excèdent pas 36" x 48" ou des demi-palettes pour les sites qui ne peuvent recevoir des palettes 36" x 48". Chaque palette doit être entourée exclusivement de film extensible en quantité suffisante pour que les cartons ne puissent pas bouger pendant le transport.

Le FOURNISSEUR demeure responsable de tous les biens commandés jusqu'à ce qu'ils soient livrés et réceptionnés par un représentant autorisé de l'organisme public. Le FOURNISSEUR doit remplacer, à ses frais, tous les biens endommagés au moment de la réception.

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

**B.03.02 Garantie**

Le bien doit être couvert par la garantie usuelle du fabricant. Cette garantie prend effet à la date de livraison. Tous les retours, quel que soit la raison, doivent préalablement faire l'objet d'une entente entre l'organisme public et le FOURNISSEUR. Seules les marchandises à l'état neuf et dans l'emballage original feront l'objet d'un retour. Dans cette éventualité, les frais engagés pour le retour des marchandises, seront à la charge de l'organisme public. Lors d'un retour de marchandise défectueuse ou d'une erreur dans la commande de la part du FOURNISSEUR, l'organisme public ne paiera aucun frais inhérent à la récupération et au retour de la marchandise.

**B.04 DESCRIPTION DES BESOINS SPÉCIFIQUES****B.04.01.01 Objet et domaine d'application**

La présente section a pour objet de définir les exigences relatives au papier fin pour photocopieurs et imprimantes.

**B.04.02 Documents**

Les documents suivants s'appliquent à la présente spécification.

Aux fins d'analyse des soumissions, le SOUMISSIONNAIRE doit joindre avec sa soumission les fiches techniques indiquant les caractéristiques des biens qu'il propose. Les fiches techniques doivent contenir les renseignements nécessaires pour que l'on puisse s'assurer de la conformité des biens soumis selon les exigences techniques de la norme canadienne CAN/GCS-9.1-93 – Papier bond. Il doit également joindre les documents de certification ou d'attestation du fabricant exigés à l'article B.04.03.

**B.04.03 Normes et certifications****B.04.03.01 Procédé sans chlore, ni produits dérivés**

Le SOUMISSIONNAIRE doit fournir avec sa soumission une copie du certificat d'enregistrement du fabricant délivré par un organisme étant membre signataire de l'IAF (International Accreditation Forum) ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci, prouvant que celui-ci détient **l'une des deux** certifications suivantes :

**Procédé sans chlore PSC**

Le Procédé sans chlore (PSC) doit être émis par la Certification Chlorine Free Products Association (CFPA), organisme de normalisation et d'accréditation. Le programme vise à réduire les impacts environnementaux associés à l'utilisation de chlore et de composés chlorés dans le procédé de fabrication des produits.

Site Web: <http://www.chlorinefreeproducts.org/home.html>

**Certification ÉcoLogo – Programme Choix environnemental**

UL 2771 Produits du papier : Le papier est fabriqué dans l'optique de réduire l'impact sur l'environnement. Pour chacun des indicateurs environnementaux identifiés, les critères ont été élaborés dans le but d'identifier les meilleures performances environnementales globales sur le marché. Les critères considérés sont la réduction des émissions atmosphériques, des rejets dans l'eau, des déchets et des eaux usées, de la consommation d'énergie, l'utilisation efficace de la fibre recyclée et l'adoption de meilleures pratiques forestières favorisant la conservation de l'habitat.

Sites Web: <http://ulstandards.ul.com/standard/?id=2771&edition=1&doctype=ule>

<http://industries.ul.com/environment/certificationvalidation-marks/ecologo-product-certification/>

**B.04.03.02 Gestion responsable des forêts**

Le SOUMISSIONNAIRE doit fournir avec sa soumission une copie du certificat d'enregistrement du fabricant délivré par un organisme étant membre signataire de l'IAF (International Accreditation Forum) ou

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci, prouvant que celui-ci détient **l'une des deux** certifications suivantes, en plus d'être reconnues par la norme PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) :

**Certification SFI**

Le label SFI® (Sustainable Forestry Initiative®) indique aux consommateurs qu'ils achètent des produits de bois et de papier provenant de forêts gérées durablement, tel qu'attesté par une vérification de certification indépendante et rigoureuse.

Site Web: <http://www.sfiprogram.org/>

**Certification FSC**

FSC (Forest Stewardship Council) est une certification qui assure aux consommateurs que le bois des produits qu'ils achètent est issu d'une forêt gérée selon des normes de développement durable.

Site Web: <https://ca.fsc.org/>

**B.04.03.03 Procédé de fabrication écoresponsables**

Le SOUMISIONNAIRE doit fournir avec sa soumission une copie du certificat d'enregistrement du fabricant délivré par un organisme étant membre signataire de l'IAF (International Accreditation Forum) ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci, prouvant que celui-ci détient **l'une des deux** certifications suivantes :

**CERTIFICATION ÉCOLOGO – PROGRAMME CHOIX ENVIRONNEMENTAL**

UL 2771 Produits du papier : Le papier est fabriqué dans l'optique de réduire l'impact sur l'environnement. Pour chacun des indicateurs environnementaux identifiés, les critères ont été élaborés dans le but d'identifier les meilleures performances environnementales globales sur le marché. Les critères considérés sont la réduction des émissions atmosphériques, des rejets dans l'eau, des déchets et des eaux usées, de la consommation d'énergie, l'utilisation efficace de la fibre recyclée et l'adoption de meilleures pratiques forestières favorisant la conservation de l'habitat.

Site Web: <http://ulstandards.ul.com/standard/?id=2771&edition=1&doctype=u>

<http://industries.ul.com/environment/certificationvalidation-marks/ecologo-product-certification/>

**CERTIFICATION GREEN SEAL**

La certification Green Seal est un processus qui garantit que le produit respecte les performances rigoureuses de la santé et des critères environnementaux. De plus, elle permet aux fabricants de sauvegarder leurs déclarations environnementales et permet aux consommateurs d'identifier les produits qui sont plus sûres pour la santé humaine et l'environnement.

Site Web: <http://www.greenseal.org/AboutGreenSeal.aspx>

**B.04.04 Exigences techniques**

En plus de respecter les normes et certifications indiquées à l'article B.04.03, le SOUMISIONNAIRE doit s'assurer que le papier soumis répond à la norme canadienne CAN/CGSB-9.1-93 présentement en vigueur.

**B.04.04.01 Norme CAN/GCS-9.1-93 – Papier bond****Groupe 1 – 50 % de fibres postconsommation**

Ce type de papier fin pour photocopieurs et imprimantes doit être conforme à la classe 7 de la norme CAN/GCS-9.1-93, incluant une blancheur minimale de 81 %, un grammage de 75g/m et une opacité de 87 %.

**Groupe 2 – 100 % de fibres postconsommation**

Ce type de papier fin pour photocopieurs et imprimantes doit être conforme à la classe 7 de la norme CAN/CGSB-9.1-93, incluant une blancheur minimale de 81 %, un grammage de 75g/m et une opacité de 87 %.

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

---

%.

**B.04.04.02 Pâtes à grand rendement**

Les pâtes à grand rendement, telle que la pâte chimico-thermomécanique (PCTM), peuvent être incorporées dans les pâtes de papier bond, et ce, sans aucune limite quantitative, tel que prévu au paragraphe 4.6 de la norme CAN/CGSB-9.1-93.

**B.04.04.03 Filigrane**

Aucune inscription en filigrane n'est acceptée.

**B.04.04.04 Aptitude à l'emploi**

Le FOURNISSEUR doit s'assurer que son produit est apte à être utilisé sur les différents photocopieurs et imprimantes en service au sein des Établissements Participants.

**B.04.04.05 Marquage et emplacement des symboles**

Selon le type de papier, le symbole Möbius ainsi que tout symbole relié aux certifications de produit soumis doivent apparaître sur l'emballage de chaque paquet de 500 feuilles et placés sur le même côté de l'emballage que celui où l'on retrouve les informations générales fournies par le fabricant. Les emballages doivent être marqués des renseignements suivants :

- Format des feuilles
- Classe du papier
- Grammage
- Couleur
- Nombre de feuilles
- Masse net
- Numéro de lot
- Sens machine

**C. EXIGENCES REQUISES POUR LES CARTOUCHES D'ENCRE****C.01 Cartouche originale (OEM)**

La cartouche laser originale (OEM : Original Equipment Manufacturer) est un produit conçu et commercialisé exclusivement par le fabricant d'imprimantes ou imprimantes multifonctions, livrée dans un emballage original avec les scellés du fabricant.

**C.02 Cartouche réusinée de catégorie 2**

La cartouche réusinée de catégorie 2 est une cartouche remise à neuf par un fabricant spécialisé dans le domaine et qui comprend les étapes suivantes dans son processus de remise à neuf :

- traitement comprenant le démontage de la cartouche, l'enlèvement de l'encre (toner) restant;
- l'inspection, le nettoyage et le réglage de toutes les composantes;
- le remplacement du tambour à cellule photoréceptrice organique par un tambour de rechange neuf;
- le réapprovisionnement en encre (toner);
- le remplacement des pièces usées ou endommagées;
- le remontage et la mise à l'essai de la cartouche remise à neuf.

Les matériaux utilisés pour la remise à neuf des cartouches doivent être de la meilleure qualité et tous les travaux doivent être exécutés par un technicien certifié. Les pièces de remplacement doivent être de qualité égale ou supérieure aux pièces d'origine. Une cartouche originale neuve doit servir de cartouche de contrôle.

Les cartouches remises à neuf doivent produire une qualité d'impression égale ou supérieure à celle de la cartouche originale neuve et doivent conserver cette qualité pour un nombre de copies (capacité



## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

d'impression) égale ou supérieure à celle obtenue avec la cartouche de contrôle. Les conditions de la garantie doivent être égales ou supérieures à celles applicables à la cartouche originale.

Certaines cartouches réusinées doivent répondre aux exigences du programme d'homologation de l'ONGC CAN / CGSB-53.148-2004 Catégorie 2, laquelle homologation est applicable pour les cartouches réusinées de catégorie 2. Le FOURNISSEUR doit également s'assurer qu'il se qualifie dans la catégorie réusinée de la catégorie 2 pour un minimum de QUATRE (4) produits parmi les suivants :

- C4127X (HP 4000);
- C4129X (HP 5000);
- C4182X (HP 8100);
- C8061X (HP 4100);
- 12A7362 (LEXMARK T630).

Le FOURNISSEUR devra maintenir son homologation pour toute la durée du contrat. Advenant le cas où l'homologation devient invalide, il est de la responsabilité du FOURNISSEUR d'aviser L'ORGANISME PUBLIC.

Le SOUMISSIONNAIRE doit déposer, à l'Annexe 7.00, le numéro de listage des Biens réusinés.

### **C.03 Assurance de la qualité, développement durable et environnement**

#### **C.03.01 Norme ISO 9001 : 2008 (mise à jour de la norme ISO 9001 : 2000)**

Le FOURNISSEUR doit répondre aux normes d'assurance de qualité, de développement durable et environnement.

Le FOURNISSEUR devra maintenir son certificat d'enregistrement valide, pour toute la durée de validité du contrat. Advenant le cas où son certificat devient non valide, il est de la responsabilité du FOURNISSEUR d'aviser l'ORGANISME PUBLIC.

À cet effet, le SOUMISSIONNAIRE doit déposer, à l'Annexe 7.00, la preuve qu'il détient la norme ISO 9001 : 2000 ou sa dernière mise à jour ISO 9001 : 2008. Ainsi, il doit fournir, avec sa Soumission, une copie de son certificat d'enregistrement délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci.

#### **C.03.02 Norme ISO 14001**

Le FOURNISSEUR doit s'assurer que le ou les manufacturier(s) avec lequel (lesquels) il a une relation d'affaire répond (ent) aux normes d'assurance de qualité, de développement durable et environnement.

Le FOURNISSEUR devra s'assurer que le(s) manufacturier(s) maintiendra (ont) son certificat d'enregistrement valide, pour toute la durée du contrat. Advenant le cas où le certificat devient non valide, il est de la responsabilité du FOURNISSEUR d'aviser le DONNEUR D'ORDRE.

Le FOURNISSEUR doit fournir, avec sa Soumission ou sur demande durant la durée du contrat, une copie de son certificat d'enregistrement ou celle du manufacturier délivrée par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci.

À cet effet, le SOUMISSIONNAIRE doit déposer, à l'Annexe 7.00, l'autorisation du (des) manufacturier(s) pour les Biens soumis et il doit fournir la preuve que le(s) manufacturier(s) détient (nent) la norme ISO 14001. Ainsi, il doit fournir avec sa Soumission une copie de certificat du (des) manufacturier(s), délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci.

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

**C.03.03 Bris**

Le FOURNISSEUR s'assure que le manufacturier assume les frais de réparation et de nettoyage advenant un bris causé par une cartouche neuve ou réusinées.

**C.03.03.01 Représentant et technicien**

Le FOURNISSEUR s'assure qu'un représentant et un technicien sont disponibles pour visiter les CLIENTS.

**C.04 Retour des cartouches**

Le SOUMISSIONNAIRE doit assurer la récupération et le recyclage des cartouches vides. Ainsi, pour toute vente effectuée à l'Établissement Participant, le FOURNISSEUR devra récupérer les cartouches vides que l'Établissement Participant lui remet, et ce, indépendamment du type et du nombre de cartouches que celui-ci a en sa possession, lesquelles peuvent être différentes de celles qu'il achète.

Le retour des cartouches vides par le CLIENT se fait sur une base volontaire.

Le FOURNISSEUR ne peut exiger que celui-ci lui retourne la cartouche vide, et ce, même si des écrits inscrits sur les Biens l'exigent.

Le FOURNISSEUR doit assumer les frais de retour des cartouches vides et les récupérer dans un délai maximal de CINQ (5) jours juridiques. La computation des délais débute le jour suivant la demande écrite de l'Établissement Participant.

À cet effet, le SOUMISSIONNAIRE doit déposer, à l'Annexe 7.00, son plan d'action pour la récupération des cartouches vides et doit y inclure les coordonnées des récupérateurs ou autres sous-contractants. Ce plan doit démontrer qu'il possède une méthode établie (ou qu'il détient des ententes avec un ou des sous-contractants) pour recevoir et traiter les matières recyclables ou non recyclables des différentes composantes de cartouches (encre, papier et cartons, plastiques et métaux).

**D. LOGICIEL INFORMATISÉ**

Le FOURNISSEUR doit offrir un catalogue électronique fonctionnel dans lequel les CLIENTS pourront faire l'achat de leur(s) Biens en ligne, via le site internet du FOURNISSEUR.

Le catalogue électronique doit posséder les fonctionnalités suivantes :

- Visualiser l'ensemble des Biens disponibles
- Visualisation permanente du nombre d'articles achetés ainsi que le montant de la commande. (Advenant que l'utilisateur désire naviguer d'une page à l'autre pour par exemple ; consulter les articles dans le catalogue, celui-ci peut, à tout moment, apercevoir les éléments caractérisant sa commande);
- Effectuer de la recherche de produit de différentes façons : code du FOURNISSEUR, description du produit, etc.;
- Gérer des articles favoris de façon personnalisée;
- Identifier le statut du produit recherché: rupture de marchandise, en inventaire ou produit discontinué;
- Identifier le statut de la commande;
- Connaître les Biens non livrés;
- Cumuler les commandes et le cas échéant, relâcher la commande posée;
- Fournir un numéro de référence ou de confirmation de commande;
- Réaliser une demande de retour de marchandise en ligne.

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

- 
- Engin de recherche
  - Tri par prix (selon les prix négociés)
  - Historique et suivi des commandes/factures/crédits/retours
  - Réimpression de facture
  - Suivi transporteur
  - Produits fréquemment commandés
  - Rapport de consommation
    - o Global
    - o Par centre de coût
    - o Par catégorie
  - Gestion de budget annuel
  - Substitution de produit : obligatoire/suggéré
  - Annulation des produits en rupture de stock
  - Commande de timbres personnalisés en ligne
  - Gestion Multi-utilisateurs
  - Centre de messages client
  - Site en technologie adaptative optimisé pour appareils mobiles
  - Filtre et tri par attribut de produits
  - Catalogue personnalisé
  - Identification des produits au contrat ou catalogue personnalisé
  - 18 000 produits en ligne
  - Paniers multiples
  - Centre de téléchargement
  - Création de groupes et sous-groupe
    - Maximum en \$ par commande
    - Maximum en \$ par produit
    - Minimum en \$ par commande
    - Inclusion ou exclusion de catégorie de produit ou sous-catégorie de produit
    - Association requérant / centre de coût
    - Nombre de commandes par jour/semaine/mois
    - Accès consultatif
    - Approbaton de commande

L'ORGANISME PUBLIC peut exiger du SOUMISSIONNAIRE de faire une démonstration de son site WEB. Le cas échéant, l'ORGANISME PUBLIC doit transmettre un avis de convocation par écrit au SOUMISSIONNAIRE au moins TROIS (3) jours avant la date prévue de la démonstration.

**D.01 Code utilisateur du groupe d'approvisionnement**

Le FOURNISSEUR doit fournir à SIGMASANTÉ un nom d'utilisateur, ainsi qu'un mot de passe qui sera actif au moment de dépôt de la soumission.

**D.02 Ouverture et gestion des comptes utilisateurs**

Le CLIENT doit être en mesure de faire l'ouverture et la gestion de comptes décentralisés de différents niveaux en partant d'un compte principal par CLIENT allant jusqu'à un compte par centre de coût.

L'ouverture des comptes doit être possible selon les spécifications requises pour chaque CLIENT. Par exemple, un usager ayant accès à plusieurs comptes à partir d'un seul et même mot de passe.

Une fois le contrat octroyé, chaque CLIENT doit fournir au FOURNISSEUR sa liste des comptes et les particularités de l'ensemble des comptes à ouvrir. A la demande de l'ORGANISME PUBLIC, le

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

FOURNISSEUR doit remettre la structure complète des numéros de compte et des usagers inscrits au logiciel informatisé, et ce, par établissement.

À cet effet, le FOURNISSEUR devra procéder, dès le début du contrat, à la création de plusieurs profils d'utilisateur :

- Profil administrateur ayant tous les droits;
- Profil utilisateur type « gestionnaire » pour contrôler et autoriser la passation de commande ;
- Profil utilisateur type « normal » pour parcourir le catalogue et préparer un panier de commandes.

Catalogue personnalisé

**D.02.01 Gestion**

Le SOUMISSIONNAIRE doit offrir la possibilité au CLIENT de commander via un catalogue personnalisé. Le CLIENT pourra créer ses requérants selon ses spécifications.

Selon les demandes du CLIENT, le FOURNISSEUR aura, le cas échéant, à réduire ou à augmenter les items qui se retrouvent dans la liste des items du catalogue personnalisé.

De plus, le catalogue personnalisé devra avoir la capacité de bloquer (masquer), à la demande d'un CLIENT, des Biens et/ou des catégories de Biens.

**D.03 Formation**

Un plan de formation devra être élaboré et implanté afin que les requérants de chacun des CLIENTS puissent placer, s'ils le désirent, leurs demandes de produits de bureau via le site internet du FOURNISSEUR.

**D.04 Frais d'utilisation**

Tous les frais de transactions découlant de l'utilisation du catalogue électronique doivent être assumés par le FOURNISSEUR.

**D.05 Blocage de commande**

Le catalogue électronique devra avoir la capacité de bloquer toutes les commandes qui sont inférieures au minimum de commande, sans frais, à la demande d'un CLIENT.

**D.06 Interface pour connexion à un logiciel comptable**

À la demande d'un CLIENT, le FOURNISSEUR doit être en mesure de créer une interface permettant la connexion au logiciel comptable. Le délai de prise en charge est déterminé après entente entre les Parties.

**E. EXIGENCES CONNEXES****E.01 Prise de commande****E.01.01 Transmission**

Le FOURNISSEUR doit accepter les commandes des CLIENTS indépendamment du mode de transmission.

Le FOURNISSEUR s'assure que la prise de commande est centralisée.

**E.01.02 Personnel**

Le FOURNISSEUR s'assure que le personnel en lien avec les CLIENTS possède les connaissances requises sur les Produits au Contrat.

FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

---

**E.01.03 Disponibilité des Produits**

Le FOURNISSEUR avise les CLIENTS, dans les VINGT-QUATRE (24) heures précédant la livraison, de tout écart entre les Produits commandés et les Produits livrés. Il les informe de la date de disponibilité d'un Produit manquant et d'un substitut possible.

**E.01.04 Commandes en souffrance**

Le FOURNISSEUR s'engage à respecter les instructions de chacun des CLIENTS pour la gestion des commandes en souffrance.

**E.02 Lien - Bon de Commande/facture**

Lorsque requis par un CLIENT, le FOURNISSEUR doit s'assurer que le numéro du Bon de Commande est inscrit sur la facture.

**E.03 Acceptation des commandes**

Le FOURNISSEUR doit accepter toutes les commandes indépendamment du montant.

**E.04 Valeur du Contrat**

Au-delà des montants inscrits pour chacun des CLIENTS, le FOURNISSEUR est tenu de répondre aux besoins additionnels.

**E.05 Livraison****E.05.01 Délai**

Le FOURNISSEUR s'engage à livrer les Produits dans un délai d'au plus QUARANTE-HUIT (48) heures.

**E.05.02 Lieu**

Le FOURNISSEUR s'engage à livrer les Produits à chacun des endroits indiqués par chacun des CLIENTS.

**E.05.03 Livraison par service**

Sur demande du CLIENT, le FOURNISSEUR doit être en mesure de préparer des commandes individuelles pour chaque demande remplie par un requérant, et ce, sans aucuns frais additionnels;

**E.05.04 Intégrité des Produits lors du transport**

Le FOURNISSEUR doit assurer des conditions de transport compatibles avec la nature des Produits à défaut de quoi il est responsable de leur remplacement.

**E.05.05 Acceptation**

Le FOURNISSEUR reconnaît que chacun des CLIENTS peut refuser la livraison, sans aucuns frais, si le bon de livraison ne correspond pas à la commande.

**E.05.06 Responsabilité**

Le FOURNISSEUR assure, à ses frais et risques, le transport des Produits jusqu'à destination.

**E.05.07 Vérification**

Le FOURNISSEUR s'assure que le livreur vérifie la commande avec l'employé du CLIENT.

Le FOURNISSEUR s'engage à respecter les politiques et procédures de vérification de commandes établies par chacun des CLIENTS.

**E.05.08 Non-respect d'une livraison convenue**

Si le FOURNISSEUR ne peut respecter une date de livraison établie avec un CLIENT, il doit lui en faire part par le biais d'un préavis. À défaut d'avis, le FOURNISSEUR peut se voir contraint de dédommager le CLIENT pour tout préjudice subi à la suite de ce retard et ne relevant pas d'un cas de Force Majeure.

**E.06 Distributeurs**

Le FOURNISSEUR doit informer SIGMASANTÉ de tout changement apporté à la liste des distributeurs retenus dans le cadre du Contrat.

**E.07 Meilleur Effort**

Le FOURNISSEUR s'engage à déployer son Meilleur Effort afin de livrer les Produits commandés par chacun des CLIENTS.

**E.08 Rupture de marchandise**

Lorsqu'un Produit n'est pas disponible pour une période supérieure à cinq jours, le FOURNISSEUR doit aviser SIGMASANTÉ de la date probable de sa disponibilité. Le FOURNISSEUR s'engage à livrer un autre Produit de qualité équivalente ou supérieure, au même Prix, sujet à l'approbation de SIGMASANTÉ.

Si le FOURNISSEUR néglige ou refuse de respecter le Contrat à cet égard, les CLIENTS se réservent le droit d'acheter leurs besoins courants sur le marché et le FOURNISSEUR doit leur rembourser tous les frais supplémentaires encourus.

**E.09 Rapport de Produits substitués et discontinués par un manufacturier**

Le FOURNISSEUR doit déposer un rapport des Produits substitués et des Produits discontinués par un manufacturier. Ce rapport est requis à une fréquence mensuelle à partir de la date de début du Contrat.

**E.10 Amélioration ou remplacement d'un Produit**

Lorsque le FOURNISSEUR remplace un Produit par un autre équivalent ou amélioré, le prix du Produit doit demeurer identique ou être inférieur au Prix Soumis en vigueur.

**E.11 Présentation d'un Produit**

Si le FOURNISSEUR procède à des changements au niveau de la présentation d'un Produit, le prix du Produit doit demeurer égal ou inférieur au Prix Soumis en vigueur.

**E.12 Prix unique**

Le FOURNISSEUR doit facturer le même Prix pour les Produits à tous les CLIENTS. Il accepte que, s'il offre un prix inférieur au Prix soumis à l'un ou l'autre des CLIENTS, il est tenu d'offrir ce même prix à tous les CLIENTS.

**E.13 Qualité****E.13.01 Vices**

Le FOURNISSEUR s'engage à fournir aux CLIENTS des Produits exempts de tout vice de conception ou de fabrication, aptes à servir à l'usage auquel ils sont destinés.

**E.13.02 Reprise d'un Produit**

Le FOURNISSEUR s'engage à reprendre un Produit défectueux à ses frais et dans les plus brefs délais. Le FOURNISSEUR doit ensuite, à la discrétion du CLIENT et sans frais additionnels remplacer le Produit défectueux ou émettre un crédit couvrant le prix total déboursé par le CLIENT pour le Produit défectueux.

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

**E.13.03 Contrôle de la qualité**

Le FOURNISSEUR s'engage à remettre, à la suite d'une demande écrite de la part du CLIENT, une liste de vérification relative aux procédures de contrôle de la qualité effectuées sur les Produits.

**E.14 Transfert de propriété**

Le FOURNISSEUR reconnaît que les Produits deviennent la propriété de chacun des CLIENTS lors du déchargement de ceux-ci à la destination.

**E.15 Perte**

Toute perte de Produits résultant de quelque cause que ce soit avant qu'ils ne deviennent la propriété de chacun des CLIENTS est à la charge du FOURNISSEUR.

**E.16 Garantie**

Le FOURNISSEUR garantit les Produits contre tout défaut de conception et de fabrication. L'exécution de cette garantie est à la charge du FOURNISSEUR et valide durant toute la durée du Contrat.

**E.17 Employés**

Le FOURNISSEUR est responsable des actes et omissions de ses employés et de ses représentants autorisés dans l'accomplissement des obligations qui leur incombent en vertu du Contrat et aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée de manière à libérer le FOURNISSEUR d'une quelconque responsabilité lui incombant.

**E.18 Assistance technique personnalisée pour le personnel des CLIENTS participants**

Le FOURNISSEUR offre, sans frais, en tout temps, l'assistance technique par une personne qualifiée dans le domaine relatif au présent Contrat ainsi que la formation du personnel des CLIENTS pour assurer l'utilisation adéquate des services offerts.

**E.19 Liste de Prix des Produits**

Au moment de l'Adjudication par SigmaSanté, le FOURNISSEUR doit déposer la liste de Prix des Produits disponible pour consultation par les CLIENTS sur Commersanté selon la présentation suivante :

- a) En ordre numérique (numéro de Produit);
- b) Disponible en ordre alphabétique, sur demande;
- c) La description de l'article avec le numéro du fabricant;
- d) La référence de la page du catalogue en vigueur;
- e) Le prix de détail suggéré;
- f) Le prix net soumissionné;
- g) Un code d'emballage différent pour des présentations différentes;
- h) Il doit y avoir la possibilité pour les CLIENTS de faire des recherches ou un tri (alphabétique, numérique ou autre) selon leurs besoins.

**E.20 Services connexes**

Sigma Santé entend comme services connexes, tout service, autre que ceux mentionnés dans le présent appel d'offres, qu'un fournisseur peut offrir. Ces services n'ont de limite que les possibilités qu'offre votre entreprise.

À titre d'exemple, quelques services connexes d'appoint: service d'impression, articles promotionnels, etc.

Le FOURNISSEUR doit déposer la liste de ses services connexes afin d'en informer nos CLIENTS.

**E.21 Exigences particulières du nouveau CHUM (N-CHUM)**

## FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

**E.21.01 Palettes de livraison**

La dimension standard pour les AGV est de 30" X 60"

Le N-CHUM peut accepter d'autres dimensions inférieures, sous autorisation du CHUM.

Il y a une possibilité que le CHUM fournisse des palettes de livraison standards pour AGV.

**E.21.02 Heures de livraison**

Après le 22 avril 2016 d'un commun accord entre le FOURNISSEUR et le N-CHUM, une plage d'horaire de livraison devra être respectée.

Le FOURNISSEUR doit être flexible dans les horaires de livraisons pour les demandes d'urgence ou de cas imprévus.

Le FOURNISSEUR doit considérer la possibilité de faire la livraison durant la nuit (sauf pour les produits périssables)

Le FOURNISSEUR doit effectuer une visite au nouveau quai du N-CHUM après le 22 avril 2016 pour simplifier la compréhension.

**E.21.03 Nouveau quai**

La date de mise en service du nouveau site doit être dans les alentours du mois de septembre 2016.

Avant cette date, la flexibilité du CHUM est plus grande étant donné que l'hôpital ne sera pas à plein rendement.

**E.22 RAPPORT DE VENTES****CommerceSanté**

Le FOURNISSEUR doit remplir sur CommerceSanté CINQ (5) rapports de ventes à partir de la date de début du Contrat, selon les périodes ci-dessous :

**Période visées des rapports de ventes :**

- 1) Du 1<sup>er</sup> mars 2016 au 28 février 2017;
- 2) Du 1<sup>er</sup> mars 2017 au 28 février 2018;
- 3) Du 1<sup>er</sup> mars 2018 au 28 février 2019; (si prolongation)
- 4) Du 1<sup>er</sup> mars 2019 au 28 février 2020; (si prolongation)
- 5) Du 1<sup>er</sup> mars 2020 au 28 février 2021; (si prolongation)

**Rapport détaillé des ventes**

Le FOURNISSEUR doit faire parvenir à l'ORGANISME PUBLIC par courrier électronique à l'adresse [rdv@sigmasante.com](mailto:rdv@sigmasante.com), le rapport des ventes détaillées par bien de chacun des Établissements participants, sous la forme d'un fichier « Ms-Excel » selon le format prescrit ci-dessous, pour chacune des périodes établi ci-dessus.

- Numéro de client et nom (l'Établissement) facturé
- Adresse de facturation
- Numéro de client et nom (l'Établissement) livré



FOURNITURE D'ARTICLES DE BUREAU

---

- Adresse de livraison
- Période visée
- Code du fournisseur
- Description du Bien
- Format de vente
- Quantité vendue selon le format de vente
- Prix selon le format de vente
- Coût total des ventes pour la période visée

**E.22.01 Remise sur les ventes**

Le FOURNISSEUR doit verser à SIGMASANTÉ à la fin de chaque année du Contrat une remise de UN POUR CENT (1 %) sur le total des ventes réalisées durant cette période.

**E.22.02 Audit**

Le FOURNISSEUR accepte que SIGMASANTÉ puisse procéder à la vérification des rapports de ventes déposés. Le cas échéant, SIGMASANTÉ retient les services de ses vérificateurs externes et assume les frais.

**E.23 PORTÉE**

Une fois le Contrat adjudgé, le Devis lie et est au bénéfice des PARTIES ainsi que leurs Représentants Légaux.