

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE : **MINISTRE DE LA SANTÉ**, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par monsieur Boris Gueissaz-Teufel, sous-ministre adjoint à la Direction générale des technologies de l'information (DGTI), dûment autorisé en vertu du Règlement 2 sur la signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Santé et des Services sociaux (c. M-19.2, r.3), dont les bureaux d'affaires sont situés au 930, chemin Sainte-Foy, Québec (Québec) G1S 2L4;

ci-après appelé « le ministre ».

ET : **MAK-SYSTEM CORPORATION**, personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 2720 River Road, Des Plaines, IL, 60018, États-Unis, représentée par monsieur Frank Jaubert, président directeur général, dûment autorisé tel qu'il le déclare;

ci-après appelée « le prestataire de services ».

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1. Le prestataire de services consent à fournir les services ci-après décrits. Le présent contrat ainsi que les documents afférents constituent l'entente entre les parties à toutes fins que de droit. En cas d'incompatibilité, les stipulations du présent contrat auront préséance.
2. OBJET DU CONTRAT

Le ministre retient les services du prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant :

Les services professionnels pour le Système d'information intégré sur les activités transfusionnelles et d'hémovigilance - gestion du sang (SIIATH GS) de tous les établissements de la province.

Le présent mandat consiste à assurer les services professionnels pour l'évolution du système, le support et le maintien (niveau 3) pour 93 installations, et ce, pour les environnements de production, de formation et de tests, l'ajout de nouveaux besoins, ainsi que les besoins prévus dans le contrat précédent (F0965) qui n'ont pas été complétés, tel que spécifié à la clause 8.

Le mandat comporte deux (2) volets :

1. Le maintien et le support de la version eTrace Line, les interfaces et les droits d'accès d'Héma-Québec.
2. La migration des données sur une solution infonuagique.

La description détaillée du mandat se retrouve à l'annexe 2 du présent contrat.

Les composantes des 93 établissements sont hébergées au Centre de traitement informatique provincial, ci-appelé « CTIP »

Considérant que le Réseau de la Santé et des Services sociaux (RSSS) est sujet à évolution, le nombre d'interfaces spécifiques pourrait varier sous conditions de respecter l'entente.

Le prestataire de services devra également effectuer un transfert de connaissances et d'expertise pour la bonne continuité des travaux prévus dans le présent contrat.

3. MONTANT DU CONTRAT

Le mode de rémunération du présent contrat est mixte, par conséquent, les montants se déclinent comme suit :

Le ministre s'engage à verser au prestataire de services :

LE MONTANT MAXIMAL DU CONTRAT DE :

Vingt-cinq millions deux cent quatre-vingt-neuf mille trois cent quarante-trois dollars US et trente-neuf cents (incluant les options) 25 289 343,39 USD

LE MONTANT SE DÉCLINE COMME SUIVIT :

MONTANT FORFAITAIRE DE :

Cinq cent soixante-quinze mille sept cent cinquante-huit dollars US 575 758,00 USD

ET

MONTANT À TAUX HORAIRE MAXIMAL DE :

Vingt-quatre millions sept cent treize mille cinq cents quatre-vingt-cinq dollars US et trente-neuf cents 24 713 585,39 USD

POUR UN TAUX JOURNALIER DE :



Les années 4 et 5 sont optionnelles voir la clause 4.1 du contrat pour les modalités

Les prix sont répartis ainsi :

PRIX en USD		An 1	An 2	An 3	An 4	An 5	TOTAL 5 ans
1. Renouvellement du contrat de support							
Support		2 734 929,00	2 871 675,45	2 986 542,47	3 106 004,17	3 230 244,33	14 929 395,42
							TOTAL 14 929 395,42
Support interface existante	Vision, Echo, Neo, lh-Com, Immulink (39 instruments)	74 100,00	77 805,00	80 917,20	84 153,89	87 520,04	404 496,13
	ADT (Admission-départ-transfert) (pour 93 installations)	223 200,00	234 360,00	243 734,40	253 483,78	263 623,13	1 218 401,30
	Dossier Santé Québec (pour 93 installations)	148 800,00	156 240,00	162 489,60	168 989,18	175 748,75	812 267,54
							TOTAL 2 435 164,97
Une mise à jour	Mise à jour et validation de 2 sites pilotes			294 525,00			294 525,00
Logicielle majeure	Mise à jour des 91 établissements (pour toute la durée du contrat)			4 732 000,00			4 732 000,00
							TOTAL 5 026 525,00
Provision pour développement fonctionnels et demande de services	Développement de changements fonctionnels et livraison budget alloué pour la durée du contrat (500 000 \$)	165 000,00		335 000,00			500 000,00
							TOTAL 500 000,00
2. Migration des données sur une solution informatique							
	Développement, validation et pilote pour 2 établissements				230 000,00		230 000,00
	91 extraction pour chacun des établissements restant				1 592 500,00		1 592 500,00
							TOTAL 1 822 500,00
Autres éléments							
	Licence interface dossier Santé Québec (93 installations)	575 758,00					575 758,00
							TOTAL 575 758,00
							Grand TOTAL
		Sous TOTAL 3 921 787,00	3 340 080,45	8 835 208,67	5 435 131,01	3 757 136,26	25 289 343,39

Pour le volet concernant le renouvellement du contrat de support et la provision pour les développements fonctionnels et demandes de services, le ministre autorise une augmentation annuelle de 5% pour la prochaine année et de 4% pour les années subséquentes, tel que décrit dans le tableau précédent.

Pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au présent contrat, sans autres frais, coûts ou dépens que ce soit et conformément aux modalités prévues à la clause 4 du présent contrat.

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et toutes autres dépenses relatifs aux présentes sont inclus dans le prix soumis et, par le fait même, dans le montant maximal du contrat.

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le fournisseur devra présenter au ministre, selon les modalités présentées ci-dessous, une facture contenant de façon générale les renseignements suivants : la date, la description des activités réalisées ainsi que le numéro de contrat.

La facturation devra être acheminée à l'adresse suivante :

Direction des services administratifs — informatique
Direction générale du financement, de l'allocation des ressources et du budget
Ministère de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 16^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-6923
Courriel : dsai@msss.gouv.qc.ca

Après vérification, le ministre verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

Le ministre règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8).

Le ministre se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

DESCRIPTION	PRÉCISIONS	FRÉQUENCE DES PAIEMENTS	MODE	VERSEMENT (PRIX en USD)
<i>1. Renouvellement du contrat de support</i>				
Services de maintenance et de support niveau de service 3		Payable aux trois (3) mois, sur présentation de facture. <i>L'outil prévu à la clause 9 doit être livré et approuvé par Héma-Québec avant le paiement de la première (1^{re}) facture.</i> <i>L'augmentation annuelle doit être établie selon le pourcentage prévu et approuvé à la clause 3 du présent contrat.</i>	Forfaitaire	2023-24 \$ 2 734 929,00
				2024-25 \$ 2 871 675,45
				2025-26 \$ 2 986 542,47
				OPTIONS
				2026-27 \$ 3 106 004,17
				2027-28 \$ 3 230 244,33
Sous-total :				\$ 14 929 395,42
Support des 39 interfaces existantes	Vision, Echo, Neo, Ih-Com, Immulink	Payable aux trois (3) mois, sur présentation de facture. <i>L'augmentation annuelle doit être établie selon le pourcentage prévu et approuvé à la clause 3 du présent contrat.</i>	Maximal	2023-24 \$ 74 100,00
				2024-25 \$ 77 805,00
				2025-26 \$ 80 917,20
				OPTIONS
				2026-27 \$ 84 153,89
				2027-28 \$ 87 520,04
	ADT (Admission-départ-transfert)	Payable aux trois (3) mois, sur présentation de facture. <i>L'augmentation annuelle doit être établie selon le pourcentage prévu et approuvé à la clause 3 du présent contrat.</i>	Maximal	2023-24 \$ 223 200,00
				2024-25 \$ 234 360,00
				2025-26 \$ 243 734,40
				OPTIONS
				2026-27 \$ 253 483,78
				2027-28 \$ 263 623,13

	Dossier Santé Québec	À la suite de la livraison des sites, payable aux trois (3) mois pour les sites déployés, sur présentation de facture. <i>L'augmentation annuelle doit être établie selon le pourcentage prévu et approuvé à la clause 3 du présent contrat.</i>	Maximal	<p>2023-24 \$ 148 800,00</p> <p>2024-25 \$ 156 240,00</p> <p>2025-26 \$ 162 489,60</p> <p>OPTIONS</p> <p>2026-27 \$ 168 989,18</p> <p>2027-28 \$ 175 748,75</p>
Sous-total : \$ 2 435 164,97				
Une mise à jour logicielle majeure	Installation de la mise à jour dans l'environnement d'Héma-Québec (Préparatif aux sites pilotes)	Payable à la suite de la réalisation et approbation des sites pilotes par Héma-Québec, sur présentation de facture.	Maximal, pour toute la durée du contrat	Maximum de \$ 294 525,00
	Mise à jour et validation de 2 sites pilotes			
	Mise à jour des 91 établissements	À la suite de la livraison des sites, payable aux trois (3) mois pour les sites déployés, sur présentation de facture.	Maximal, pour toute la durée du contrat	Maximum de \$ 4 732 000,00
Sous-total : \$ 5 026 525,00				
Provision pour développement fonctionnel et demandes de services conformément au cycle de développement du logiciel par le prestataire de services.	Développement de changements fonctionnels et livraison pour validation avec 2 sites pilotes.	Payable à la suite de la réalisation et approbation des sites pilotes par Héma-Québec, sur présentation de facture.	Maximal	Maximum de \$ 500 000,00
	Demandes d'évolution	Payable aux trois (3) mois pour les sites déployés, sur présentation de facture.	Maximal, pour toute la durée du contrat	
Sous-total : \$ 500 000,00				
Autres éléments				
Une licence perpétuelle d'utilisation (Licence interface Dossier Santé Québec)		À la signature du contrat sur présentation de facture.	Forfaitaire	\$ 575 758,00
Sous-total : \$ 575 758,00				

Migration des données sur une solution infonuagique (OPTIONNELLE)				
Développement, validation et pilote pour 2 établissements au format défini par le prestataire de services.		Payable à la suite de la réalisation et approbation des sites pilotes par Héma-Québec, sur présentation de facture.	Maximal, pour toute la durée du contrat	Maximum de \$ 230 000,00
91 extractions pour chacun des établissements restants		À la suite de la livraison des sites, payable aux trois (3) mois pour les sites déployés, sur présentation de facture.	Maximal, pour toute la durée du contrat	Maximum de \$ 1 592 500,00
Sous-total : \$ 1 822 500,00				
TOTAL (incluant les options) : 25 289 343,39 \$				

4.1 OPTIONS AU CONTRAT

Le ministre se réserve le droit de prolonger le contrat de services de deux (2) périodes additionnelles et successives d'une (1) année chacune aux mêmes conditions, prix et taux soumis détaillé dans les tableaux des clause 3 et 4 de ce présent contrat. Ces options représentant un montant additionnel de 9 192 267,27 \$ pour un grand total incluant les options de 25 289 343,39 \$. Un avis écrit sera transmis au prestataire de services au plus tard le 1^{er} septembre 2025 pour la première année d'option et, au plus tard le 1^{er} septembre 2026 pour la deuxième année d'option.

5. DURÉE DU CONTRAT

Les services faisant l'objet du présent contrat débuteront le 1^{er} septembre 2023 et devront être terminés pour le 31 août 2026. Cette date pourra être prolongé jusqu'au 31 août 2028 si le ministre prolonge selon les modalités des options prévues au contrat à la clause 4.1.

L'arrivée du premier des événements suivants (incluant le renouvellement, le cas échéant) mettra fin au contrat :

- la date de fin du contrat;
- l'atteinte du montant maximal indiqué au contrat.

6. LIEU DE RÉALISATION DES TRAVAUX

Pour la réalisation de son mandat, le prestataire de services travaillera dans ses locaux.

7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents ci-annexés font partie intégrante du présent contrat comme s'ils y étaient au long récités. Le prestataire de services reconnaît en avoir reçu une copie, les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

8. FORMATION

Dans le cadre des évolutions des capacités de paramétrage et fonctionnelles régulières du logiciel, le prestataire de services et l'équipe du SIIATH organiseront des séances virtuelles de clarifications interactives en français. Cette démarche doit permettre à l'équipe du SIIATH d'avoir une compréhension de ces évolutions, de leurs implications afin qu'ils puissent configurer et supporter les établissements pour les demandes de niveau 1 et 2.

Pour chacune des évolutions proposées par le prestataire, la documentation des écarts sera fournie en français.

9. OUTIL DE GESTION DES CORRECTIONS

Le prestataire de services s'engage à fournir, dans un délai de deux (2) mois à la suite du début du contrat, un outil ou méthodes permettant à Héma-Québec d'effectuer les correctifs listés à l'annexe 4, points 3 à 9. Le défaut de fournir l'outil ou la méthode dans le délai prescrit autorise Héma-Québec à effectuer les correctifs directement dans la base de données, et cela, jusqu'à la livraison et à l'approbation de l'outil par Héma-Québec. À cet effet, Héma-Québec s'engage à transmettre au prestataire de services les informations relatives aux correctifs apportés durant cette période.

Advenant le cas où un besoin s'ajoute aux droits et accès prévus à l'annexe 4, le prestataire de services s'engage à ajuster l'outil en place ou à fournir un nouvel outil sans frais supplémentaire. Le prestataire de services devra livrer la modification dans un délai de deux (2) mois, ou dans un délai entendu entre les deux parties, à la suite de la demande faite par Héma-Québec. Le défaut de fournir la modification de l'outil dans le délai prescrit autorise Héma-Québec à effectuer les correctifs directement dans la base de données, et cela, jusqu'à la livraison de la modification et à l'approbation de l'outil par Héma-Québec.

10. TRAVAUX RELIÉS AUX DEMANDES D'ÉVOLUTION

Le prestataire de services s'engage à évaluer et à réaliser les demandes d'évolution requises par le ministre selon les modalités prévues à la clause 4.

Pour être réalisée, la demande d'évolution doit :

- Être documentée dans le formulaire « Demande d'évolution » en annexe 5;
- Avoir une évaluation financière à forfait fournie par le prestataire de services;
- Être approuvée et signée par le représentant du ministre, Héma-Québec et le prestataire des services;
- Les demandes d'évolution seront livrées par le prestataire de services conformément à son cycle de développement.

11. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

Le ministre, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur Boris Gueissaz-Teufel, sous-ministre adjoint, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le ministre en aviserait le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne monsieur Frank Jaubert, président directeur général, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en aviserait le ministre dans les meilleurs délais.

Dans le cas où il y a plusieurs représentants, chacun pourra agir séparément et l'autorisation de l'un d'eux constituera une autorisation valide.

12. RESPONSABILITÉ DU MINISTRE

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part du ministre, ce dernier n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous les dommages matériels subis par le prestataire de services, ses employés, agents ou représentants.

13. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services s'engage envers le ministre à :

- a) exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat;
- b) collaborer entièrement avec le ministre dans l'exécution du contrat et tenir compte de toutes les instructions et recommandations du ministre relativement à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

14. AUTORISATION DE CONTRACTER

Lorsque le contrat comporte une dépense, incluant la dépense découlant de toute option prévue au contrat, qui est égale ou supérieure au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, le prestataire de services doit, à la date de la conclusion du contrat, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent être individuellement autorisées à la date de la conclusion du contrat. Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

15. MAINTIEN DE L'AUTORISATION DE CONTRACTER

Le prestataire de services doit, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation de contracter accordée par l'Autorité des marchés publics.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent individuellement maintenir leur autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat. Cependant, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat, de même que chacune des entreprises le formant.

16. MAINTIEN DU RESPECT DES EXIGENCES LIÉES À UN SYSTÈME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET/OU AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET À L'ENVIRONNEMENT

Le prestataire de services doit maintenir son enregistrement ISO 9001-2015 ou tout autre enregistrement ou certification exigée durant toute la durée du contrat. Le prestataire de services devra informer le ministre de la perte d'un tel enregistrement ou d'une telle certification en cours d'exécution du contrat.

17. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le prestataire de services inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputé en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de 60 jours suivant la date de son inadmissibilité.

Le ministre peut, dans les 30 jours suivant la notification de l'inadmissibilité et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

18. SOUS-CONTRAT

Le prestataire de services s'engage envers le ministre à ne sous-contracter d'aucune façon que ce soit dans la réalisation du présent contrat.

19. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans ce règlement.

20. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Le prestataire de services, tel que stipulé au paragraphe 9 de l'article 16.2 des conditions générales décrites en annexe 1 du présent contrat, s'engage à :

A. ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant au ministre dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre au ministre une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.

ou

B. procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que lui remettra le représentant du ministre et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe 11, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin.

ou

C. confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives du ministre. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre au ministre l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe 11, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.

Veuillez choisir une option (A, B ou C) : B

21. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée à des fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, le ministre se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services, de refuser, en tout ou en partie, les travaux ou les services qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

Le ministre fait connaître, par avis écrit, son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les trente (30) jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que le ministre accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services.

Le ministre se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les services rendus refusés par un tiers ou par le prestataire de services aux frais de ce dernier.

22. ÉVALUATION DE RENDEMENT

Conformément à la réglementation en vigueur, le ministre doit consigner dans un rapport l'évaluation du fournisseur, lorsque le montant total payé pour un contrat en matière de technologies de l'information est égal ou supérieur à 100 000,00 \$. Il doit faire de même lorsque ce montant est inférieur à 100 000,00 \$ dans la mesure où le rendement est considéré insatisfaisant.

Dans le cadre du présent contrat, l'entreprise sera évaluée sur la base des éléments retenus pour chacun des critères d'évaluation identifiés à l'annexe 6.

23. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre au ministre tous les documents, matériaux, outils et équipements que ce dernier lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive du ministre.

Ces documents, matériaux, outils et équipements devront être remis dans les mêmes conditions qu'ils étaient lors de leur réception par le prestataire de services, sauf pour l'usure normale résultant de l'exécution du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser le ministre pour toutes pertes ou tous dommages causés à ces biens lors de l'exécution du contrat. Le montant des dommages correspondra à la valeur de remplacement du bien ou, en cas de dommages mineurs, au coût des réparations. Ce montant sera déterminé par le ministre et pourra, le cas échéant, être retenu sur le solde dû au prestataire de services.

24. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.

Les parties conviennent de ne pas produire d'avenant lors du remplacement des informations inscrites à l'annexe 3 « Personnes à contacter et numéros d'urgence » dans le processus de gestion des incidents de priorité 1. L'information de la modification pourra être transmise par écrit au représentant du ministre.

25. COMMUNICATIONS

Les communications et avis devant être transmis en vertu du présent contrat, pour être valides et lier les parties, doivent être donnés par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

Pour le ministre :

Madame Lynda Ward-Paquette
Coordonnatrice d'actif ministériel - SIIATH
Service des systèmes d'information de santé et ministériels
Ministère de la Santé et des Services sociaux
405, avenue Ogilvy, 4^e étage
Montréal (Québec) H3N 1M3
Téléphone : 514 597-2022
Courriel : lynda.ward-paquette@ssss.gouv.qc.ca

Pour le prestataire de services :

Monsieur Stéphane Sajot
Chief operating officer
MAK-SYSTEM LTD
1 Bartholomew Lane, London
United Kingdom, EC2N 2AX
Téléphone : +44 7719 109 602
Courriel : s.sajot@mak-system.net

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.

26. CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé le présent contrat à la date indiquée ci-dessous :

LE MINISTRE,

Boris Gueissaz-Teufel

Signé avec ConsignO Cloud (21/11/2023)
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



Boris Gueissaz-Teufel, sous-ministre adjoint

LE PRESTATAIRE DE SERVICES,

Frank Jaubert

Signed with ConsignO Cloud (2023/11/21)
Verify with verifio.com or Adobe Reader.



Frank Jaubert, président directeur général

IMPORTANT : Le numéro de contrat doit être indiqué sur toutes les factures

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES
« Contrat de services de gré à gré »

1. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le prestataire de services s'engage à respecter, dans l'exécution du présent contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat et en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

2. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Sans objet.

3. PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (Égalité en emploi)

Sans objet.

4. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

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 le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe 9, dûment rempli et signé par une personne autorisée.

5. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME

Par le dépôt du formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'attribution du contrat de gré à gré », rempli et signé par le soumissionnaire et joint à l'annexe 7, ce dernier déclare :

- que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise, de lobbyiste d'organisation ou de lobbyiste-conseil, des activités de lobbyisme, au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011) et des avis publiés par le commissaire au lobbyisme, préalablement à cette déclaration relativement au présent contrat;

ou

- que des activités de lobbyisme, au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et des avis publiés par le commissaire au lobbyisme, ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis, ainsi qu'avec le Code de déontologie des lobbyistes (RLRQ, chapitre T-11.011, r.2).

6. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tous les dommages causés par lui, ses employés, agents ou représentants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour le ministre contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

Malgré les deux premiers alinéas, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à cinq fois la valeur du contrat jusqu'à concurrence de 3 000 000 \$.

Cette limite financière de responsabilité ne s'applique pas au préjudice corporel ou moral ni au préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde.

7. REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA)

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

Cependant, le Conseil du trésor peut, lors de circonstances exceptionnelles, permettre à un organisme public ou à un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le Conseil du trésor peut assortir cette permission de conditions, notamment celle que l'entreprise ou le sous-contractant inadmissible soit soumis, à ses frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement.

En outre, lorsqu'un organisme public ou un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics constate qu'il y a urgence et que la sécurité des personnes ou des biens est en cause, le dirigeant de cet organisme peut permettre de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le dirigeant de l'organisme doit toutefois en aviser par écrit le président du Conseil du trésor dans les 15 jours.

Les dispositions des deux paragraphes précédents s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, lorsqu'il s'agit de permettre la conclusion d'un contrat public ou d'un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec une entreprise qui ne détient pas une autorisation de contracter alors qu'une telle autorisation est requise.

8. RÉSILIATION

8.1 Le ministre se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- a) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- b) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation, le MSSS aura alors accès au code source de la solution eTrace Line de manière imminente;
- c) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- d) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence (L.R.C. (1985), c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada, sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, le ministre adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe a), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe b), c) ou d), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit (en considérant l'avance reçue, s'il y a lieu), et ce, à la condition qu'il remette au ministre tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par le ministre du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour le ministre.

- 8.2 Le ministre se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, le ministre doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit douze (12) mois suivant la date de réception de l'avis de résiliation par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

9. CESSION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation du ministre.

10. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

10.1 Propriété matérielle

Les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires, tels les rapports de recherche et autres, deviendront la propriété entière et exclusive du ministre qui pourra en disposer à son gré.

10.2 Droits d'auteur

Licence

Le prestataire de services accorde au ministre une licence non exclusive, non transférable et révocable (en cas de défaut de paiement du MSSS), lui permettant d'utiliser la solution eTrace Line.

Cette licence est accordée exclusivement pour le RSSS de la province de Québec ainsi qu'Héma-Québec.

Toute considération pour la licence de droits d'auteur consentie en vertu du présent contrat est incluse dans la rémunération prévue.

Le prestataire de services autorise certains droits et accès à Héma-Québec selon la liste identifiée à l'annexe 4.

Propriété des données

Héma-Québec s'engage à ne pas modifier la structure de la base de données. Les données et les tables provinciales peuvent être modifiées via l'outil ou méthode permettant à Héma-Québec de corriger certaines données prévues à l'annexe 4. La propriété des données appartient aux établissements et permet à Héma-Québec d'effectuer des extractions de données.

Garanties

Le prestataire de services garantit au ministre qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, d'accorder la licence de droits d'auteur prévue au présent article et se porte garant envers le ministre contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et toute autre procédure, pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause et à indemniser le ministre de tout recours, réclamation, demande, poursuites et toute autre procédure, pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

11. AUTORISATION DU CHANGEMENT DE RESSOURCES

Sans objet.

12. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, le ministre pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

13. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt du ministre. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer le ministre qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

Pour l'application du présent article, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et à une société en nom collectif, en commandite ou en participation. Elle signifie, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ses administrateurs et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants et ses actionnaires détenant 10 % ou plus des actions donnant plein droit de vote et, lorsqu'il s'agit d'une société, ses associés et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants.

14. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulguent, sans y être dûment autorisé par le ministre, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Le prestataire de services s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses employés affectés à l'exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu par suite de son affectation à l'exécution du contrat ne sera pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu'il n'utilisera pas ces renseignements pour son avantage personnel.

15. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

15.1 Définitions

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

- 15.2 Le prestataire de services s'engage envers le ministre à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérés; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation.
- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
 - 2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
 - 3) Signer et faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, les engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'annexe 8 du présent document et les transmettre aussitôt au ministre, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement du ministre ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.
 - 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels à qui que ce soit sans le consentement de la personne concernée.
 - 5) Soumettre à l'approbation du ministre le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
 - 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
 - 7) Recueillir un renseignement personnel au nom du ministre, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat, et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
 - 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'annexe 8 – Engagement de confidentialité, jointe au présent document.
 - 9) **Le prestataire de services devra, au moment de la signature du contrat, faire un choix parmi les trois options suivantes :**
 - ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant au ministre dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre au ministre une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;
 - procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que lui remettra le ministre et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe 11, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin;

- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives du ministre. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre au ministre l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe 11, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.
- 10) Informer, dans les plus brefs délais, le ministre de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
 - 11) Fournir, à la demande du ministre, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès, à toute personne désignée par le ministre, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
 - 12) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par le ministre.
 - 13) Obtenir l'autorisation écrite du ministre avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
 - 14) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».
- 15.3 La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services de ses obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels peut être consultée à l'adresse suivante : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

ANNEXE 2 – DESCRIPTION DES BESOINS

VOLET 1 : LE MAINTIEN ET LE SUPPORT DE LA VERSION eTRACE LINE, LES INTERFACES ET LES DROITS D'ACCÈS D'HÉMA-QUÉBEC

1. Le droit d'utilisation du logiciel eTrace Line incluant l'évolution du système, le support et le maintien (**niveau de service 3¹**) pour 93 établissements, et ce pour les environnements de production, de formation et de tests. Le support et le maintien de la version eTrace Line sont assurés pour une période de cinq ans. Les évolutions requises pour répondre aux besoins des utilisateurs sont prises en charge pendant cette période, conformément aux modalités du contrat. Le soutien sera maintenu tant que, au moins une mise à jour de version sera faite dans la période des cinq (5) ans et que les « patch » de maintenance sont installées en production. Il est possible que certaines communications soient effectuées en anglais.

Priorité	Temps de prise en charge	Solution de contournement	Mise à jour	Résolution
P1	Couverture 24/7 -365 jours, lundi au dimanche. Le traitement des incidents est initié dans un délai de deux (2) heures, pour la gestion des incidents priorité 1, pour 90% d'entre eux.	90 % des incidents ont une solution de contournement proposée dans les 8 heures suivant le début du traitement, si le problème provient de eTrace Line.	Mises à jour toutes les 2 heures ou à convenir mutuellement en fonction de la nature de l'incident pour le prochain suivi jusqu'à la résolution de la solution de contournement	Au plus tôt, action continue jusqu'à la livraison de la solution au problème.
P2	Couverture 8h à 17h, l'heure du centre, lundi au vendredi, hors jours fériés. Le traitement des incidents est initié dans un délai de 4 heures ouvrés pour 80 % d'entre eux. Pour les 20% restant, un maximum de 8 heures ouvré est attendu.	80 % des incidents ont une solution de contournement proposée dans un délai de 24 heures ouvrées suivant le début du traitement.	Mises à jour toutes les 4 heures ou à convenir mutuellement en fonction de la nature de l'incident pour le prochain suivi jusqu'à la résolution de la solution de contournement.	Au plus tôt.
P3	Couverture 8h à 17h, l'heure du centre, lundi au vendredi, hors jours fériés. Le traitement des incidents est initié dans un délai de 5 jours ouvrés pour 80% d'entre eux.	NA	NA	Un délai est entendu entre les parties en fonction de la nature des demandes.
P4-P5	Couverture 8h à 17h, l'heure du centre, lundi au vendredi, hors jours fériés. Le traitement des incidents est planifié au cas par cas	NA	NA	Un délai est entendu entre les parties en fonction de la nature des demandes

¹ Héma-Québec transmet les demandes de niveau 3 de soutien, les demandes d'évolution ou toute requête n'ayant pu être résolue au niveau 1 et 2 à Mak-System.

P1 (Critique)	<p>Problème ou incident du logiciel eTrace Line concernant l'environnement de production, qui est reproductible et, qui a des répercussions sur l'ensemble des utilisateurs faisant en sorte que le système dans son ensemble, ou une ou des fonctions critiques du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sont non opérationnelles; ▪ Aucune solution provisoire possible; ▪ Opèrent d'une manière qui peut compromettre l'ensemble de l'intégrité de la solution; ▪ Opèrent d'une manière qui peut compromettre la sécurité transfusionnelle.
P2 (Haute)	<p>Problème ou incident du logiciel eTrace Line concernant l'environnement de production, faisant en sorte qu'une ou des fonctions non critiques du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sont non opérationnelles; ▪ Opèrent d'une manière qui peut compromettre l'intégrité de la solution; ▪ Caused de sérieux inconvénients à l'établissement sans moyen de contournement. <p>Le problème ou l'incident peut aussi toucher une fonction critique qui peut compromettre le fonctionnement de la solution.</p>
P3 (Importante)	<p>Problème concernant le logiciel eTrace Line dans l'environnement de production, faisant en sorte qu'une ou des fonctions du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sont non opérationnelles; ▪ Opèrent d'une manière non conforme aux spécifications ou à la documentation. <p>Dans ces circonstances, il peut y avoir une solution de contournement qui permet le fonctionnement du Progiciel.</p>
P4 (Modérée)	<p>Problèmes liés à l'information, problèmes liés à la documentation, défaillances mineures touchant une fonction non essentielle.</p> <p>Problème concernant un environnement différent de celui en production.</p>
P5 (Basse)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande d'information ou de changement non urgent; ▪ Problème concernant un environnement différent de celui en production.

2. Les interfaces :

Interfaces	Par Instrument <i>(au nombre de 39 au 24/4/23, mais pouvant évoluer Durant la vie de ce contrat)</i>	Vision, Echo, Neo, Ih-Com, Immulink, etc.	
	93 établissements	ADT (Admission-Départ-Transfert)	
	93 établissements <i>(Facturable au gré du déploiement)</i>	Dossier Santé Québec <i>(Hors développement/fourniture de l'interface)</i>	Satisfaire aux exigences des prérequis HL7 dans le scope des messages requis pour ce besoin

3. Droits et accès d'Héma-Québec :

- Héma-Québec coordonne et exécute l'installation des interfaces. À cet effet, le prestataire de services collabore avec Héma-Québec pour la réalisation des travaux ;
- Propriété des données: Héma-Québec s'engage à ne pas modifier la structure de la base de données, mais la propriété des données appartient aux établissements et permet à Héma-Québec d'effectuer des extractions de données Héma-Québec lui permettant notamment d'extraire des données, de faire des corrections, des modifications jasper. Par exemple, le MSSS requiert l'accès à des extractions 24/7 si une urgence relative à l'utilisation de produits sanguins était signalée ;
- Le prestataire de services fournira des outils ou méthodes permettant à Héma-Québec de corriger certaines données. Si Héma-Québec a besoin d'outils complémentaires pour modifier d'autres données qu'il ne peut déjà modifier dans eTrace Line, le prestataire de services fournira ces outils sans coûts supplémentaires ;
- Héma-Québec est autonome pour la réalisation des mises à jour des tables provinciales (création de « kit » et déploiement), les installations d'interfaces, etc.

Dans le cadre de l'utilisation de l'outil fourni, Héma-Québec est autonome dans : la mise à jour des bases de données, les corrections BD, la modification Jasper, etc.

4. Mise à jour de eTrace Line :

- Au moins une mise à jour majeure sera effectuée pendant la durée de ce contrat;
- Les évolutions fonctionnelles seront livrées conformément au cycle de développement d'eTrace Line.

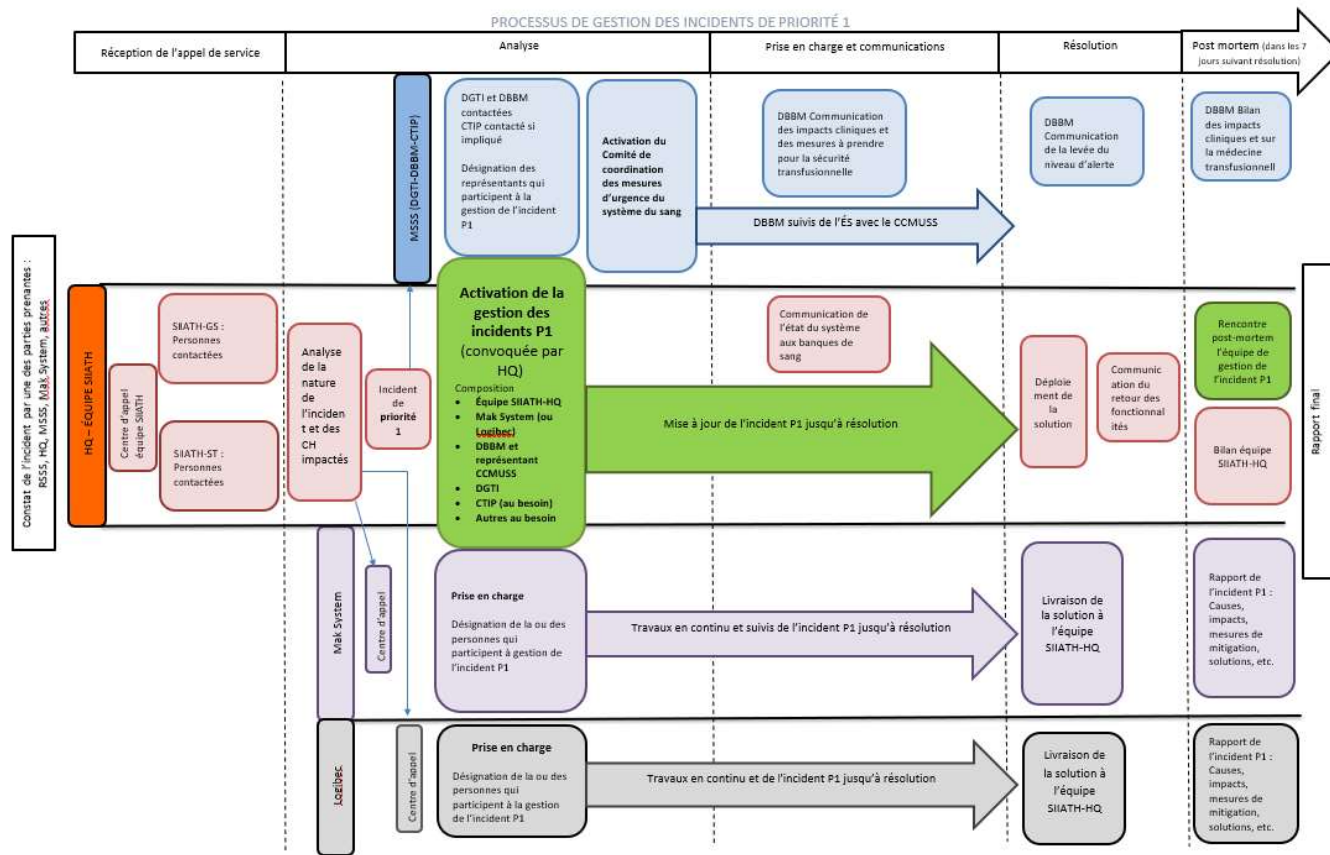
VOLET 2 : LA MIGRATION DES DONNÉES SUR UNE SOLUTION INFONUAGIQUE

- Les données devront être migrées vers une solution infonuagique avant la fin du nouveau contrat au format défini par le prestataire de services. Le prestataire de services assure l'intégrité des données et collabore à la migration des données pendant la transition.
- Le prestataire de services devra fournir une documentation détaillée et un transfert de connaissance à l'équipe d'Héma-Québec, pour tout changement effectué en cours du contrat.

AUTRES BESOINS NON COMPLÉTÉS DANS LE CONTRAT F0965 SANS INCIDENCE FINANCIÈRE

- Formation par l'équipe du prestataire de services à l'équipe d'Héma-Québec concernant les paramètres de l'application (en français), et la documentation écrite (en français) ;
- Toute documentation en français

ANNEXE 3 – PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS PRIORITÉ 1



DBBM- Avril 2023

Personnes à contacter et numéros d'urgence

Organisme ou partie prenante	Direction ou équipe	Ordre de priorité pour contact	Nom de la personne à contacter	Titre	Numéros de téléphone d'urgence	Adresse courriel	
Équipe SIIATH Héma-Québec	SIIATH-GS						
	SIIATH-ST						
MSSS	DGTI		Bruno Lepage	Directeur	514 207-1899	brunolepage@ssss.gouv.qc.ca	
			Lynda Ward-Paquette	Coordonnatrice d'actifs ministériels	581 814-9100 poste 62966	lynda.ward-paquette@ssss.gouv.qc.ca	
	DBBM	1.	Geneviève Sarrazin	Pilote orientation		genevieve.sarrazin@msss.gouv.qc.ca	
		2.	Andréanne Trottier	Cons. biovigilance			
		3.	Bianca Brunet	Cons. biovigilance			
		4.	Denis Ouellet	Directeur DBBM			
	CTIP						
Mak System							
Logibec							

Composition des cellules de crise et comités

	Cellule de crise SIIATH-GS	Cellules de crise SIIATH-ST
Équipe SIIATH-HQ		
Mak System		
DGTI		
CTIP		
DBBM		

Comité de coordination des mesures d'urgence du système du sang :

Partie prenante	Titre
Représentants du RSSS	Hématologues responsables de banque de sang (2)
	Chargé de sécurité transfusionnelle (2)
	Coordonnateur technique (1)
Représentant du CCNMT	Hématologue
Représentant du Comité de biovigilance	
Représentant d'Héma-Québec	VP médecine transfusionnelle
DBBM	Direction DBBM
Représentant Équipe SIIATH-HQ	VP TI
	Gestionnaire de l'actif

ANNEXE 4 – LISTES DES DROITS ET ACCÈS D'HÉMA-QUÉBEC

1. Le prestataire de services autorise Héma-Québec à coordonner et exécuter l'installation des interfaces. À cet effet, le prestataire de services s'engage à collaborer avec Héma-Québec pour la réalisation des travaux.
2. Héma-Québec est autonome pour la réalisation des mises à jour des tables provinciales.
3. Modification du lot de produit stable suite à une erreur de transcription lors de la mise en inventaire.
4. Modification du nombre d'unités (UI) dû à une erreur de transcription à la mise en inventaire du produit stable.
5. Modification de la date de péremption d'un lot de produit stable suite à une erreur de transcription à la mise en inventaire ou une modification de la date de péremption afin que le client puisse saisir des informations supplémentaires ou effectuer des mouvements du dit produit alors qu'il est expiré dans l'application.
6. Changer un état de requête de "en cours" à "terminé". (Parfois une requête reste en cours malgré le fait que toutes les analyses soient à l'état terminé causant des désagréments aux clients si ce n'est pas résolu.)
7. Modification d'un service à la requête
8. Suppression de mouvements de produits afin de permettre ensuite au client de rétablir et refléter le parcours exact du produit via l'application. (Ces suppressions sont impossibles à effectuer par le client via l'application lorsque le produit a subi des transformations, annulation de transfusion, etc.)
9. Suppression de la réservation sur un produit. Parfois la réservation reste "bloquée" et ne peut être supprimée via l'application.

**ANNEXE 5 – FORMULAIRE DE DEMANDE D'ÉVOLUTION –
À TITRE INDICATIF**

Section I – Sommaire de la demande d'évolution			
Renseignements généraux sur la demande d'évolution			
Titre de la demande :	Titre	N° de la demande :	XX
Soumise par :	Prénom Nom	Créée le :	AAAA-MM-JJ
Téléphone :	# ###-###-####	Poste :	XXXX
Description de la demande d'évolution			
Description détaillée		Documents inclus :	
Justification (facteurs tangibles et intangibles, avantages prévus)			
Conséquences de ne pas effectuer ou de remettre l'évolution			
Décision requise avant le: (indiquer la date s.v.p.): AAAA-MM-JJ			
Fournisseur : Mak-System Autorisée par : Stéphane Sajot Signature :	Téléphone : +44 7719 109 602	Date de l'autorisation : AAAA-MM-JJ	
Client : Héma-Québec Autorisée par : Véronique Tessier Signature :	Téléphone : 1-888-666-4362 poste 5690	Date de l'autorisation : AAAA-MM-JJ	
MSSS : DGTI - DSISSA Autorisée par : Bruno Lepage Signature :	Téléphone : 514-209-1899	Date de l'autorisation : AAAA-MM-JJ	
Décision sur la demande			
Décision :		Approuvée ()	
		Rejetée ()	
Si rejetée - justification (facultatif) :			
Coût réel (jours-personnes) :			
Coût réel (dollars) :			

Section II – Explication de la solution proposée

Solution proposée

Responsable
Prénom Nom

Date cible
AAAA-MM-JJ

ANNEXE 6 – GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

1 – Identification du donneur d'ouvrage	2 – Identification du prestataire de services
Nom	Nom
Adresse	Adresse
Nom du responsable de l'évaluation	Nom du représentant du prestataire de services
Téléphone de l'évaluateur	Téléphone du représentant
Courriel de l'évaluateur	Courriel du représentant

3 – Informations relatives au contrat	
Numéro du contrat	Numéro de l'appel d'offres
Titre de l'appel d'offres	
Description sommaire du mandat	
Type de contrat <input type="checkbox"/> Approvisionnement <input type="checkbox"/> Services de nature technique <input type="checkbox"/> Services professionnels	
Montant initial du contrat	Montant réel du contrat (incluant les options et suppléments)
Date de début du contrat	Date de fin du contrat

4 – Grille d'évaluation du rendement				
Critère d'évaluation	Excellent	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaires
1. Respect des échéanciers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Conformité des livrables et atteinte des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Règlement des problématiques et des lacunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Gestion et coordination de l'exécution du mandat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Respect des niveaux de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Transfert d'expertise ou de connaissances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Documentation et instructions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Qualité des communications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Gestion du contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Évaluation globale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Commentaires				
Responsable de l'évaluation	Signature			Date
Signature du ou de la sous-ministre associé(e) ou adjoint(e) requise dans le cas d'une évaluation de rendement insatisfaisant				
Sous-ministre associé(e) ou adjoint(e)	Signature			Date

5 – Représentant du prestataire de services		
<p>▪ Je reconnais avoir pris connaissance de l'évaluation faite au sujet du prestataire de services dont je suis le représentant.</p>		
Représentant du prestataire de services	Signature	Date

6 – Confirmation d'un rendement insatisfaisant		
Commentaires reçus du prestataire de services <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Au plus tard trente (30) jours après la date de réception des commentaires de l'entreprise, le rendement : <input type="checkbox"/> demeure insatisfaisant <input type="checkbox"/> devient satisfaisant	
Sous-ministre	Signature	Date

ANNEXE 7 - DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITES DE LOBBYISME
EXERCEES AUPRES DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À
L'ATTRIBUTION DU CONTRAT DE GRÉ A GRÉ

TITRE DU PROJET : LES SERVICES PROFESSIONNELS POUR LE SYSTEME D'INFORMATION INTEGRE SUR LES ACTIVITES TRANSFUSIONNELLES ET D'HEMOVIGILANCE - GESTION DU SANG (SIATH GS) DE TOUS LES ETABLISSEMENTS DE LA PROVINCE.

JE, SOUSSIGNE(E),

FRANK JAUBERT, PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL,

(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISEE PAR LE CONTRACTANT)

PRESENTE AU MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX, ATTESTE QUE LES DECLARATIONS CI-APRES SONT VRAIES ET COMPLETES A TOUS LES EGARDS, AU NOM DE :

MAK-SYSTEM CORPORATION,

(NOM DU CONTRACTANT)

(CI-APRES APPELE LE « CONTRACTANT »).

JE DECLARE CE QUI SUIIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRESENTE DECLARATION.
2. JE SUIS AUTORISE(E) PAR LE CONTRACTANT A SIGNER LA PRESENTE DECLARATION.
3. LE CONTRACTANT DECLARE (INDIQUER L'UNE OU L'AUTRE DES DECLARATIONS SUIVANTES) :

A. QUE PERSONNE N'A EXERCE POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT A TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE OU DE LOBBYISTE-CONSEIL OU DE LOBBYISTE D'ORGANISATION, DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME (RLRQ, CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT;

B. QUE DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ETE EXERCEES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ETE EN CONFORMITE AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT (RLRQ, CHAPITRE T-11.011, R.2).

VEUILLEZ CHOISIR UNE LETTRE (A ou B) : A.

4. JE RECONNAIS QUE, SI L'ORGANISME PUBLIC A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES À LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION POURRA ÊTRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR L'ORGANISME PUBLIC.

Frank Jaubert

Signed with ConsignO Cloud (2023/11/21)
Verify with verifio.com or Adobe Reader.



ET J'AI SIGNE,

(SIGNATURE ET DATE)

* LA LOI, LE CODE ET LES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES A CETTE ADRESSE : <https://lobbyisme.quebec/>.

ANNEXE 8 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

TITRE DU CONTRAT : LES SERVICES PROFESSIONNELS POUR LE SYSTEME D'INFORMATION INTEGRE SUR LES ACTIVITES TRANSFUSIONNELLES ET D'HEMOVIGILANCE - GESTION DU SANG (SIIATH GS) DE TOUS LES ETABLISSEMENTS DE LA PROVINCE.

Je, soussigné(e), Frank Jaubert, exerçant mes fonctions au sein de MAK-SYSTEM CORPORATION, déclare formellement ce qui suit :

1. Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services entre le ministre de la Santé et mon employeur en date du 01/09/2023 ;
2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ou permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué(e) ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé(e) à le faire par le ministre de la Santé ou par l'un de ses représentants autorisés;
3. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et le ministre de la Santé;
4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toute autre procédure en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité;
5. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

Frank Jaubert

Signed with ConsignO Cloud (2023/11/21)
Verify with verifio.com or Adobe Reader.



(Signature du déclarant ou de la déclarante)

ANNEXE 9 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

TITRE DU CONTRAT : LES SERVICES PROFESSIONNELS POUR LE SYSTÈME D'INFORMATION INTÈGRE SUR LES ACTIVITÉS TRANSFUSIONNELLES ET D'HEMOVIGILANCE - GESTION DU SANG (SIIATH GS) DE TOUS LES ÉTABLISSEMENTS DE LA PROVINCE.

Tout 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 remplir et signer le présent formulaire et le produire avec sa soumission.

Tout prestataire de services, ayant un établissement au Québec doit, en lieu et place du présent formulaire, transmettre au ministre, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».

JE, SOUSSIGNÉ(E),

FRANK JAUBERT, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

EN PRÉSENTANT AU MINISTRE LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE « LA SOUMISSION »),

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT COMPLÈTES ET EXACTES,

AU NOM DE

MAK-SYSTEM CORPORATION,

(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

(CI-APRÈS APPELÉ « LE PRESTATAIRE DE SERVICES »).

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. LE PRESTATAIRE DE SERVICES N'A PAS D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ IL EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉ À SON NOM ET ACCESSIBLE DURANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU.
2. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION.
3. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM LA SOUMISSION.
4. JE RECONNAIS QUE LE PRESTATAIRE DE SERVICES SERA INADMISSIBLE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION EN L'ABSENCE DU PRÉSENT FORMULAIRE OU DE L'ATTESTATION DÉLIVRÉE PAR REVENU QUÉBEC.

Frank Jaubert

Signed with ConSignO Cloud (2023/11/21)
Verify with verifio.com or Adobe Reader.

notarius

ET J'AI SIGNÉ,

(SIGNATURE ET DATE)



ANNEXE 10 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout organisme ou toute entreprise privée qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels doivent mettre en place des mesures de sécurité propres à préserver le caractère confidentiel de ces données. Cette obligation découle à la fois de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. À la suite d'incidents majeurs qui lui ont été signalés, la Commission d'accès à l'information a réfléchi sur les moyens à prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels au moment de leur destruction.

Au sein de l'organisme ou de l'entreprise, il est important que chaque employé, à son poste de travail, se sente responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'il traite. C'est ainsi qu'il ne doit pas jeter au rebut les documents, cartes de mémoire flash, clés USB, disques durs d'ordinateur, CD, DVD, etc. qui en contiennent, sans s'être assuré au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué.

La Commission suggère aux organismes et entreprises de désigner une personne qui sera responsable de mettre en place et de surveiller l'application d'une politique sur la destruction de documents contenant des renseignements personnels.

Le déchiquetage de documents sur support papier, le formatage de médias numériques réutilisables et la destruction physique de médias numériques non réutilisables demeurent les meilleures méthodes de destruction des documents confidentiels. Si les spécifications techniques de la déchiqueteuse de l'entreprise ne répondent pas au volume des documents sur support papier à détruire, il faut les entreposer dans un endroit fermé à clef avant de les confier à une entreprise spécialisée de récupération de papier.

La Commission voit mal comment la destruction des documents contenant des renseignements personnels puisse s'effectuer sur la foi d'une simple entente verbale. Aussi, un contrat en bonne et due forme concernant la destruction des documents devrait-il contenir au moins des clauses spécifiant :

- le procédé utilisé pour la destruction des documents;
- la nécessité d'un accord préalable entre les parties avant de confier la destruction des documents confidentiels à un sous-contractant;
- les pénalités aux dépens de l'entreprise de récupération si elle ne respecte pas ses engagements.

En outre, dans ce même contrat, la Commission est d'avis que l'entreprise de récupération devrait :

- reconnaître que les renseignements personnels contenus dans les documents sont de nature confidentielle;
- faire signer un engagement à la confidentialité à toute personne qui aura à manipuler ces documents;
- s'engager à ce que les documents soient entreposés dans des locaux sécuritaires et qu'ils soient toujours sous bonne garde jusqu'à leur destruction;
- veiller à limiter de façon très stricte l'accès aux lieux où les documents sont entreposés ou transformés;
- s'engager à ne pas céder les documents en sa possession à des tiers à des fins autres que la transformation du papier préalablement et obligatoirement déchiqueté;
- assurer à son client le droit d'avoir accès en tout temps à ses installations, toute la durée du contrat;
- voir à la destruction totale des documents qui ne font pas l'objet d'une transformation;
- faire rapport à son client lors de la destruction des documents reçus.

ANNEXE 11 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Je, soussigné(e), _____
(Prénom et nom de l'employé(e))

exerçant mes fonctions au sein de _____

dont le bureau principal est situé à l'adresse _____

_____ ,
déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) à certifier que les renseignements personnels
et confidentiels communiqués par le ministre ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à

_____ ,
(Nom du prestataire de services)

et qui prend fin le _____ , ont été détruits selon les méthodes suivantes :
(Date)

Cochez les cases appropriées :

<input type="checkbox"/>	par déchiquetage : renseignements sur support papier
<input type="checkbox"/>	par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : renseignements sur support informatique
<input type="checkbox"/>	par un autre mode de destruction : préciser le support et le mode de destruction _____ _____ _____ _____

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À _____, CE _____ JOUR
DU MOIS DE _____ DE L'AN _____.

(Signature de l'employé(e))

**À remplir seulement après la destruction des renseignements. Cependant, vous devez choisir une
des options de l'article 18 du contrat, au moment de sa signature.**