

Appendice H

Plan de services de
résilience

1 Aide concernant les activités d’approvisionnement de la SCHL

1.1 Activités d’approvisionnement de la SCHL

Les parties conviennent que, en tout temps pendant la durée du contrat, la SCHL peut publier une demande de renseignements (« **DDR** ») ou une demande de propositions (« **DDP** ») ou mener d’autres activités d’approvisionnement concernant le remplacement du proposant. Les parties reconnaissent que les activités d’approvisionnement de la SCHL peuvent faire intervenir des tiers concurrents du proposant et des consultants tiers de la SCHL. Sur demande, le proposant aidera, sans frais pour la SCHL, la SCHL ou des tiers engagés dans les activités d’approvisionnement de la SCHL.

1.2 Aide générale

Le proposant préparera, organisera et rendra accessible les renseignements requis par la SCHL pour établir une DDP, une DDR ou un document similaire concernant les activités d’approvisionnement de la SCHL, ou y répondre.

1.3 Renseignements supplémentaires

À la demande de la SCHL, le proposant fournira les renseignements supplémentaires raisonnables qui sont nécessaires pour répondre aux questions posées par la SCHL ou par des tiers dans le cadre des activités d’approvisionnement de la SCHL.

2 Aide à la résiliation

2.1 Principes généraux

Pendant la période de transition de fin, le proposant collaborera étroitement avec la SCHL et le nouveau proposant sélectionné par la SCHL pour fournir les services, afin d’assurer un transfert expéditif et ordonné des services en perturbant le moins possible la SCHL. Les responsabilités du service assurées par le proposant seront transférées au nouveau proposant ou à la SCHL, suivant le plan de transition de fin. En cas de différend concernant ce plan, le proposant transférera les responsabilités du service conformément aux instructions écrites de la SCHL.

2.2 Maintien du service

Le proposant continuera de fournir tous les services pendant la période de transition de fin, conformément au présent contrat. Dans le cadre des services, le proposant effectuera toutes les activités de clôture pour la dernière année du contrat. Les activités de clôture se dérouleront dans les trois mois précédant la résiliation, sauf sur consentement de la SCHL. Tout autre travail nécessaire pour remplir ses obligations de fournir les services non exécutés avant la résiliation sera effectué par le proposant, sans frais, dans un délai approuvé par la SCHL.

2.3 Plan de transition de fin

Le proposant mettra au point et fournira à la SCHL un plan de transition de fin : (a) dans les dix (10) jours ouvrables suivant la signification d'un avis de résiliation ou d'un autre avis par lequel la SCHL demande une aide à la résiliation; ou (b) dans tous les cas, au moins cent quatre-vingts (180) jours avant l'expiration prévue du contrat.

Au minimum, le plan de transition de fin comprendra :

- l'organigramme de transition proposé, y compris les noms, les profils et les fonctions des ressources proposées;
- un calendrier des activités et des sous-activités qui seront mises en place pendant la transition de fin, y compris, au minimum, les dates de début et de fin et la durée (par exemple le niveau d'effort), les ressources affectées, la priorité, les dépendances et la date proposée pour le transfert des services au proposant;
- une stratégie de ressources humaines, y compris : un plan de maintien en poste des employés qui fournissent les services, les vacances des postes de service, les incidences de la législation applicable, la rémunération, etc.

2.4 Personnel du proposant

2.4.1 Maintien en poste du personnel du proposant pendant la période de transition de fin

Dans le cadre de l'aide à la résiliation, le proposant ne transférera aucun de ses employés qui, dans le cadre de leurs principales responsabilités, fournissent les services, à d'autres postes au sein de l'organisation ou d'une filiale du proposant pendant la période de transition de fin, sans consentement préalable écrit de la SCHL. La SCHL agira raisonnablement en accordant ou refusant son consentement.

2.4.2 Responsabilité continue vis-à-vis du personnel du proposant

Comme indiqué dans le contrat, le proposant conservera l'entière responsabilité de son personnel, y compris le versement de toute rémunération et de tout montant d'indemnité de départ.

2.4.3 Aucune interférence avec le recrutement des employés

La SCHL et/ou son représentant désigné seront autorisés à entreprendre, sans interférence de la part du proposant ou de ses filiales, des efforts pour embaucher divers employés du proposant essentiellement affectés à la prestation des services.

2.5 Comités de transition

Dans le cadre de l'aide à la résiliation, le proposant établira un comité mixte avec la SCHL dans le but d'assurer une transition harmonieuse des services au nouveau proposant. Le comité de transition sera établi six (6) mois (ou à un autre moment accepté par écrit par la SCHL) avant la résiliation ou l'échéance du contrat, selon le cas. Le comité directeur sera composé de cadres supérieurs de la SCHL et du proposant, et sera chargé de : (i) s'assurer que tous les groupes de travail chargés de la transition ont les ressources adéquates pour

mettre en œuvre le plan de transition de fin; (ii) fournir des avis et des conseils sur les problèmes et les occasions relevés pendant la période de transition de fin; et (iii) coordonner la stratégie de communication concernant la transition.

Dans le cadre de l'aide à la résiliation, le proposant établira des groupes de travail chargés de la transition, composés de membres de son personnel, afin d'exécuter le plan de transition de fin. Les groupes de travail chargés de la transition seront responsables des domaines suivants :

- Ressources humaines et communications
- Opérations, gestion des garanties et logistique
- Services sous-traités
- Finances

2.6 Gestionnaire de la transition

Le proposant désignera un gestionnaire de la transition pour le représenter pendant la transition de fin. Le gestionnaire de la transition sera nommé six (6) mois (ou à un autre moment accepté par écrit par la SCHL) avant la résiliation ou l'échéance du contrat, selon le cas. Sous la direction de la SCHL, le gestionnaire de la transition sera responsable de la gestion et de l'intégration de toutes les activités de transition de fin, notamment celles de la SCHL et des services sous-traités.

2.7 Comités du nouveau proposant

Dans le cadre de l'aide aux fins de la résiliation, le proposant soutiendra des comités et, au besoin, y participera avec le nouveau proposant afin d'assurer un transfert harmonieux des renseignements, des connaissances et des ressources.

2.8 Services sous-traités

Six (6) mois (ou à un autre moment accepté par écrit par la SCHL) avant la résiliation ou l'échéance du contrat, le proposant fournira une liste complète des services, y compris les coordonnées des sous-traitants, sans qu'il soit nécessaire de payer de frais ou de dépenses supplémentaires engagés dans la prestation des services. Le proposant communiquera avec les sous-traitants pour les informer de la transition et leur demandera de collaborer avec la SCHL et/ou le nouveau proposant.

2.9 Données et documents

Le proposant retournera à la SCHL et/ou au nouveau proposant toutes les données et tous les documents appartenant à la SCHL.

3 AIDE APRÈS LA RÉSILIATION

3.1 Aide après la résiliation

En plus de l'aide à la résiliation, la SCHL demandera une aide supplémentaire du proposant, comme indiqué dans la présente partie 3, pendant au plus six (6) mois après la résiliation. Le proposant fournira cette aide en réponse à une demande écrite de la SCHL, sauf pour les activités décrites à la section 3.2, que le proposant accomplira sans qu'une demande n'ait été faite. Le proposant fournira cette aide sans frais pour la SCHL ou le nouveau proposant, sauf indication contraire dans les autres dispositions de cette partie 3.

3.2 Activités de clôture finales

Le proposant fournira, sans frais pour la SCHL, toutes les activités de clôture finales nécessaires à la prestation des services ou à la production de rapports sur ces services jusqu'à la résiliation, y compris :

- des rapports de suivi associés aux dépenses jusqu'à la résiliation;
- des rapports sur les services pour la période se terminant à la résiliation;
- des activités que le proposant a accepté d'entreprendre dans le cadre du plan de transition de fin et qu'il a été incapable d'accomplir, à moins que cela soit dû à la faute de la SCHL.

Le proposant effectuera les activités avec rapidité, efficacité et efficacité et, dans tous les cas, il doit les exécuter dans les trois mois précédant la résiliation. La SCHL aura le droit de vérifier toutes les activités de clôture finales afin de s'assurer qu'elles ont été menées conformément à l'entente.

3.3 Accès aux ressources

Le proposant fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir à la SCHL et au nouveau proposant un accès aux ressources (y compris les employés, les agents et les sous-traitants) ayant les connaissances et les renseignements afférents aux services. Le proposant fera également des efforts commercialement raisonnables pour s'assurer que ces ressources répondent rapidement, professionnellement et exhaustivement aux diverses questions de la SCHL ou du nouveau proposant. Le proposant fournira l'aide décrite dans cette section sans frais pour la SCHL ou le nouveau proposant.

3.4 Autres formes d'aide

En plus de l'aide indiquée ci-dessus dans cette partie 3, le proposant fournira d'autres réponses, renseignements et rapports écrits et d'autres assistances et services raisonnables concernant les services, en réponse à une demande écrite de la SCHL. Le proposant fournira l'aide et les services décrits dans la présente section à des tarifs commercialement raisonnables convenus d'avance par les parties.

3.5 Exigences supplémentaires applicables à la résiliation en cas de défaut du proposant en vertu de l'article 2.3

Au cas où la SCHL résilierait l'entente pour un cas de défaut d'un proposant défini à l'article 2.3 de l'entente, le proposant :

- fournira le plan de transition de fin dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception de l'avis de résiliation de la SCHL;
- mènera toutes les activités nécessaires pour s'assurer que tous les systèmes utilisés par le proposant pour la prestation des services, dont les systèmes de gestion de l'information, demeurent disponibles jusqu'à la résiliation; et
- mènera toutes les activités commercialement raisonnables demandées par la SCHL pour assurer la continuité des services jusqu'à la résiliation.