



DEMANDE DE PROPOSITIONS (DDP)

POUR UNE

SOLUTION DE GESTION DES DOSSIERS DES RESSOURCES HUMAINES

| | |
|---|--|
| N° de la demande de propositions (DDP) : | RFX000168 |
| Date d'émission : | 11 septembre 2020 |
| Date de clôture : | 8 octobre 2020 |
| Faites parvenir vos questions à : | Christine Brown, conseillère principale en approvisionnement |
| Courriel : | ccbrown@cmhc-schl.gc.ca |
| Courriel général : | ProcurementSourcing@cmhc-schl.gc.ca |

Canada

TABLE DES MATIÈRES

| | PAGE |
|--|------|
| PARTIE 1..... | 3 |
| DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION | 3 |
| PARTIE 2..... | 6 |
| ÉVALUATION, NÉGOCIATION ET DÉTERMINATION DU PROPOSANT RETENU..... | 6 |
| PARTIE 3..... | 11 |
| MODALITÉS DU PROCESSUS DE DDP..... | 11 |
| ANNEXE A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION | 17 |
| ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF | 21 |
| ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DDP..... | 23 |
| ANNEXE D – ENTENTE..... | 47 |
| ANNEXE E – ENVIRONNEMENT TECHNIQUE DE LA SCHL..... | 74 |
| ANNEXE F – QUESTIONNAIRE SUR LA GESTION DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS..... | 75 |
| ANNEXE G – ATTESTATION EN MATIÈRE DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS..... | 80 |

PARTIE 1

DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION

1. OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DDP

La SCHL sollicite des propositions pour fournir une solution de gestion des dossiers des Ressources humaines (« Solution »).

Le système actuel de gestion des dossiers des Ressources humaines sera mis hors service dans le cadre du projet continu de transformation des TI de la SCHL.

La SCHL a l'intention de conclure une entente (« entente » ou « contrat ») non exclusive avec le proposant retenu. La durée de l'entente découlant de la présente DDP sera de cinq (5) ans (période initiale d'un [1] an avec quatre [4] options de renouvellement d'un [1] an).

2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LA SCHL

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (« SCHL ») est l'organisme fédéral responsable de l'habitation au Canada et a pour mandat d'aider les Canadiens à disposer d'un éventail d'options de logements abordables et de qualité. Elle est une société d'État dirigée par un conseil d'administration qui relève du Parlement, par l'intermédiaire du ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social et ministre responsable de la SCHL.

La SCHL compte 2 000 employés qui travaillent à son Bureau national à Ottawa et dans divers centres d'affaires au Canada. Les centres d'affaires couvrent cinq régions : l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique, et les Prairies et territoires.

3. PERSONNE-RESSOURCE DE LA DDP

Pour le présent processus d'approvisionnement, la « personne-ressource pour la présente DDP » sera :

Christine Brown, conseillère principale en approvisionnement
ccbrown@cmhc-schl.gc.ca, avec copie à ProcurementSourcing@cmhc-schl.gc.ca

Les proposants et leurs représentants ne sont pas autorisés à contacter des employés, dirigeants, mandataires, fonctionnaires nommés ou représentants de la SCHL autres que la personne-ressource pour la présente DDP concernant des questions relatives à la présente DDP. Le non-respect de cette règle peut entraîner la disqualification du proposant et le rejet de sa proposition.

4. TYPE DE CONTRAT POUR LES LIVRABLES

Le proposant retenu devra entamer des négociations contractuelles directes afin de conclure une entente avec la SCHL pour la prestation de la portée des travaux et des livrables (collectivement désignés les « livrables »). Les modalités énoncées dans l'entente ou le « contrat type » (annexe D) serviront de base à l'entente conclue entre la SCHL et le proposant retenu. La SCHL se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de réviser des modalités en cours de négociation.

La proposition et toute la correspondance connexe provenant du proposant, le cas échéant, doivent, dans la mesure souhaitée par la SCHL, faire également partie du contrat qui résultera de la DDP.

En présentant une proposition, le proposant reconnaît avoir lu et est réputé accepter les modalités stipulées dans le contrat type s'il est appelé à signer un tel contrat avec la SCHL. Le proposant peut proposer que des changements, sous forme d'ajout ou de suppression, soient apportés aux modalités du contrat. Les changements proposés doivent être indiqués dans sa proposition et seront, à la seule discrétion de la SCHL, acceptés ou rejetés.

5. CALENDRIER DU PROCESSUS DE DDP

| | |
|---|--------------------------------|
| Date de publication de la DDP | 11 septembre 2020 |
| Date limite pour les questions | 28 septembre 2020 |
| Date limite pour la publication d'addenda | 30 septembre 2020 |
| Date de clôture pour la soumission des propositions | 8 octobre 2020 à 14 h (HE) |
| Calendrier prévu pour l'évaluation des propositions | 10 octobre au 4 novembre 2020 |
| Période prévue pour la négociation du contrat | 4 novembre au 19 novembre 2020 |
| Signature prévue de l'entente | 19 novembre 2020 |

Le calendrier de la DDP est provisoire et pourrait être modifié en tout temps par la SCHL. Les changements seront communiqués conformément au paragraphe 3.2.2.

6. SOUMISSION DES PROPOSITIONS

6.1 NUMÉRO D'ENTREPRISE-APPROVISIONNEMENT

La SCHL utilise la base de Données d'inscription des fournisseurs de Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC ») comme liste officielle de fournisseurs. Tous les proposants doivent être inscrits auprès de SPAC avant de soumettre une proposition. Le numéro d'entreprise-approvisionnement (« NEA ») fourni à l'issue du processus d'inscription doit apparaître dans la proposition. Les proposants peuvent s'inscrire en ligne à <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/s-inscrire-comme-fournisseur>.

6.2 OBLIGATION DE SOUMETTRE LES PROPOSITIONS À L'ADRESSE PRÉCISÉE ET DE LA FAÇON PRESCRITE

Les propositions doivent être envoyées par courriel au système de présentation électronique de propositions (« EBID ») de la SCHL à l'adresse suivante :

Adresse de courriel : EBID@cmhc-schl.gc.ca (« adresse pour la présentation ») et ProcurementSourcing@cmhc-schl.gc.ca.

Les propositions envoyées à une autre adresse de courriel ne seront pas considérées.

Veuillez noter que les transmissions à EBID ne doivent pas dépasser 10 Mo. Les proposants peuvent soumettre leur proposition en plusieurs fichiers de plus petite taille en indiquant le

nombre de courriels soumis (par exemple, courriel 1/3, 2/3, 3/3) dans le corps du courriel. Les fichiers individuels doivent être soumis dans des applications compatibles avec Microsoft, c.-à-d. en format Word, PowerPoint, Excel ou PDF.

Remarque : la SCHL ne peut pas ouvrir les documents en format RTF ni les documents compressés.

Pour chaque proposition reçue, un accusé de réception automatisé sera immédiatement transmis par EBID à l'adresse de courriel de l'expéditeur. On recommande fortement aux proposants n'ayant pas reçu d'accusé de réception dans les 30 minutes suivant l'expédition de leur proposition de communiquer avec la personne-ressource pour la présente DDP.

6.3 OBLIGATION DE SOUMETTRE LES PROPOSITIONS À TEMPS

Les propositions doivent être soumises conformément au paragraphe 1.5.2 ci-dessus au plus tard à la date de clôture suivante : 8 octobre 2020 à 14 h (HE) (« date de clôture »).

Les propositions soumises après la date de clôture seront rejetées. La SCHL décline toute responsabilité pour les propositions livrées à une autre adresse ou par d'autres moyens par le proposant. Il est recommandé aux proposants d'expédier leurs propositions bien avant la date de clôture. Les proposants qui expédient leur proposition peu avant la date et l'heure de clôture le font à leurs propres risques. Les propositions seront réputées reçues lorsqu'elles entrent dans les systèmes de la SCHL. Cette dernière décline toute responsabilité pour les propositions envoyées avant cette date et cette heure qui n'entrent pas dans ses systèmes avant la date de clôture. Pour les besoins du présent paragraphe, l'heure de livraison correspond à l'heure enregistrée par les systèmes de la SCHL.

6.4 MODIFICATION DES PROPOSITIONS

Les proposants peuvent modifier leurs propositions avant la date de clôture en envoyant la modification à l'adresse d'expédition dans un courriel indiquant, bien en évidence, le titre et le numéro de la DDP, le nom légal complet du proposant et son adresse de retour. Toute modification doit indiquer clairement la partie de la proposition que la modification vise à modifier ou à remplacer. La SCHL évaluera la proposition « telle quelle ». Elle ne corrigera pas les erreurs du proposant et n'acceptera aucune responsabilité pour le contenu de la proposition soumise.

6.5 RETRAIT DES PROPOSITIONS

À tout moment pendant le processus de DDP, un proposant peut retirer une proposition qu'il a soumise. Pour ce faire, il doit envoyer à la personne-ressource pour la DDP un avis de retrait signé par un représentant autorisé du proposant. Rien n'oblige la SCHL à retourner les propositions retirées.

[Fin de la Partie 1]

PARTIE 2

ÉVALUATION, NÉGOCIATION ET DÉTERMINATION DU PROPOSANT RETENU

2.1 PROCESSUS D'ÉVALUATION

La SCHL évaluera les propositions et entamera les négociations pour le contrat en suivant les étapes suivantes :

2.1.1 EXIGENCES OBLIGATOIRES DE PRÉSENTATION

Les exigences obligatoires de présentation énoncées dans les spécifications de la DDP (annexe C) seront examinées afin de déterminer quelles propositions sont conformes à toutes les exigences obligatoires de présentation exigées au moment de la soumission de la proposition, comme les licences ou les certificats. Si un proposant ne répond pas à une exigence pour sa proposition, il recevra un avis de la SCHL et aura 48 heures à compter de la réception de l'avis pour se conformer à cette exigence. Seuls les proposants qui satisfont aux exigences obligatoires de présentation passeront à l'évaluation, comme indiqué au sous-paragraphe 2.1.2 de la présente Partie 2.

2.1.2 ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

Le processus d'évaluation comprendra les éléments suivants :

2.1.3 CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES (CTO)

La SCHL examinera les propositions pour déterminer si les exigences techniques obligatoires décrites au tableau 1 du paragraphe 1.9 de l'annexe C – Énoncé des exigences ont été respectées. Les exigences techniques obligatoires doivent être satisfaites (échec ou réussite) avant que les critères cotés puissent être pris en considération. La SCHL appliquera le processus de vérification et de clarification décrit au sous-paragraphe 3.2.4 de la Partie 3 pour répondre aux questions qu'elle peut se poser concernant la mesure dans laquelle une proposition satisfait aux exigences techniques obligatoires.

2.1.4 CRITÈRES COTÉS

La SCHL évaluera les propositions qui répondent à toutes les exigences techniques obligatoires décrites au sous-paragraphe 2.1.3 de la présente Partie 2, en fonction des critères énoncés au tableau 2 du paragraphe 1.10 de l'annexe C et de la méthode de notation décrite au sous-paragraphe 2.2 de la présente Partie 2. Seules les propositions qui atteignent le seuil minimal de 80 % ou 1 376 points sur un total de 1 720 points seront retenues pour le processus d'évaluation.

2.1.5 PRÉSENTATION DE LA PROPOSITION

Le but de cette présentation est de permettre : (a) aux proposants qualifiés d'aborder les principaux éléments de leur proposition; (b) à l'équipe d'évaluation de la SCHL d'obtenir toute clarification nécessaire à partir d'un ensemble de questions prédéfinies qui seront fournies par la SCHL; et (c) aux membres de l'équipe d'évaluation d'interagir directement avec les représentants

clés de l'équipe proposée par le proposant; d) de démontrer que les critères et les exigences énoncés à l'annexe C ont été respectés.

Avant la présentation, chaque proposant invité à faire une présentation recevra par écrit : (i) l'ordre du jour de la présentation et (ii) une liste de questions prédéfinies auxquelles il devra répondre pendant sa présentation. La présentation de deux (2) heures aura lieu en personne au bureau d'Ottawa de la SCHL ou, sauf indication contraire, pourrait être effectuée par vidéoconférence. La présentation, à laquelle a été attribuée une pondération de [35 %], sera évaluée et notée selon les critères suivants :

| CRITÈRES DE LA PRÉSENTATION COTÉS | | PONDÉRATION (%) |
|-----------------------------------|--|-----------------|
| 1.0 | Présentation de la proposition du proposant et réponses aux questions prédéfinies | 30 % |
| 2.0 | Démarche à l'égard de cas d'utilisation précis (démontrer que l'outil peut produire les résultats souhaités) | 50 % |
| 3.0 | Dialogue ouvert sur les autres capacités de la solution, y compris une feuille de route complète pour la solution. | 20 % |
| | Total | 100 % |

(i) QUESTIONS PRÉDÉFINIES

Les questions prédéfinies seront envoyées aux proposants qui ont atteint le seuil de notation minimal.

(ii) PREUVE DE CAS D'UTILISATION DE LA PROPOSITION

Des cas d'utilisation seront fournis aux proposants qualifiés. Chaque cas comportera une situation générale et un résultat clair que la SCHL aimerait voir.

2.1.6 PRIX

La notation de la tarification indiquée dans le formulaire de tarification (annexe B) de chaque proposition qualifiée sera évaluée selon la méthode décrite au sous-paragraphe 2.2 de la présente Partie 2.

2.2 NOTATION ET CLASSEMENT DES PROPOSITIONS

2.2.1 GRILLE DE NOTATION

La matrice de notation suivante a été établie pour aider l'équipe d'évaluation pendant le processus de notation des critères cotés et de la présentation de la proposition décrit de façon détaillée à l'annexe C.

| NOTE | CONCLUSION DE L'ÉVALUATION | DESCRIPTION |
|--------|--|-----------------|
| 10 | Une description <u>complète et claire</u> qui <u>dépasse</u> les exigences des critères est fournie. Il n'y a aucune faiblesse ou lacune susceptible d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences. | Exceptionnelle |
| 9 | Une description <u>complète et claire</u> de la capacité du proposant à satisfaire aux critères est fournie. Il n'y a aucune faiblesse ou lacune évidente susceptible d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences. | Excellente |
| 7 ou 8 | Une <u>description supérieure à la moyenne</u> de la capacité du proposant à respecter constamment les critères clés est fournie. Il pourrait y avoir des faiblesses ou des lacunes minimales, mais celles-ci ne risqueraient pas d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences. | Très bonne |
| 5 ou 6 | Une <u>description de qualité moyenne</u> de la capacité du proposant à respecter les critères clés est fournie. Il pourrait y avoir des faiblesses ou des lacunes minimales, mais celles-ci ne risqueraient pas d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences. | Bonne |
| 3 ou 4 | Les <u>renseignements fournis sont faibles</u> et il n'y a qu'une <u>description partielle</u> de la capacité du proposant à satisfaire aux critères. Il y a des incohérences et des lacunes qui pourraient empêcher le proposant de satisfaire aux exigences. | Passable |
| 1 ou 2 | <u>Très peu</u> de renseignements ont été fournis pour évaluer la capacité du proposant à satisfaire aux critères. Il y a des incohérences et des lacunes graves qui pourraient empêcher le proposant de satisfaire aux exigences. | Insatisfaisante |
| 0 | <u>Peu ou pas</u> de renseignements permettant d'évaluer la capacité du proposant à satisfaire aux critères ont été fournis. | Pas de réponse |

Il est possible d'attribuer des notes partielles (par exemple, 1,5; 2,5; 3,5; etc.). Les notes individuelles des proposants seront examinées et compilées pour produire une note moyenne, qui sera multipliée par le pourcentage de pondération pour chaque critère coté, à l'exception du devis estimatif, qui sera évalué de la façon décrite ci-dessous.

2.2.2 CLASSEMENT DES PROPOSITIONS

Les propositions seront classées comme suit :

| DESCRIPTION DU CLASSEMENT | | PONDÉRATION (%) |
|---------------------------|--|-----------------|
| 1 | EXIGENCES COTÉES (LES PROPOSITIONS DOIVENT AU MOINS OBTENIR UNE NOTE DE 80 % POUR PASSER À L'ÉTAPE SUIVANTE) | 50 % |
| 2 | PRÉSENTATION DE LA PROPOSITION | 20 % |
| 3 | PRIX | 30 % |
| | TOTAL | 100 % |

- (1) La note globale pour chaque proposition recevable sera déterminée comme suit : nombre total de points obtenus / nombre maximal de points pouvant être obtenus multipliés par un

facteur de 50 % pour le critère coté. Les propositions doivent au moins recevoir la cote de 80 % pour passer à l'étape suivante.

- (2) La note globale pour la présentation de la proposition sera déterminée comme suit : nombre total de points obtenus / nombre maximal de points pouvant être obtenus multipliés par le ratio de 20 % pour la présentation de la proposition.
- (3) Pour attribuer une note en fonction du prix, chaque proposition recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30 %.
- (4) Pour chaque proposition recevable, le total des points obtenus à 1, 2 et 3 seront additionnés pour déterminer la note totale combinée.
- (5) La proposition ayant obtenu la meilleure note aux exigences cotées et la proposition au prix évalué le plus bas ne seront pas nécessairement acceptées. La proposition recevable avec la note combinée la plus élevée sera recommandée pour l'obtention du contrat.
- (6) La note pour le prix sera établie en fonction du prix global sur cinq ans.
- (7) Le tableau ci-dessous illustre un exemple où les trois propositions sont recevables et la sélection du proposant retenu est déterminée par le ratio mixte des exigences cotées (50 %), de la présentation (20 %) et du prix (30 %), respectivement. Le prix évalué le plus bas est 45 000 \$. Le proposant retenu est le proposant 1.

| | PROPOSANT 1 | PROPOSANT 2 | PROPOSANT 3 |
|--|--|--|--|
| Critères cotés – 50 % | $8/10 \times 50 = 40$ | $5/10 \times 50 = 25$ | $10/10 \times 50 = 50$ |
| Présentation – 20 % | $7/10 \times 20 = 14$ | $6/10 \times 20 = 12$ | $4/10 \times 20 = 8$ |
| Exemple de prix | 45 000 \$ | 55 000 \$ | 60 000 \$ |
| Calcul de la note en fonction du prix – 30 % | $45\,000\ \$ / 45\,000\ \$ \times 30 = 30$ | $45\,000\ \$ / 55\,000\ \$ \times 30 = 24,5$ | $45\,000\ \$ / 60\,000\ \$ \times 30 = 22,5$ |
| Total des points | 84 | 61,5 | 80,5 |

2.3 NÉGOCIATION DU CONTRAT

Le proposant le mieux classé recevra une invitation écrite afin d'entamer des négociations contractuelles directes avec la SCHL dans le but de finaliser une entente. En cas d'égalité du classement, le proposant retenu sera celui choisi au moyen de négociations. Il devra donc répondre à d'autres questions, fournir des renseignements supplémentaires ou faire d'autres présentations afin que la SCHL puisse réexaminer et réévaluer la proposition ou le classement des proposants sur la base des informations ainsi obtenues dans le but de choisir le meilleur proposant.

Toute négociation sera assujettie aux règles de processus énoncées dans les modalités du processus de DDP (Partie 3). Le processus de négociation ne constitue pas une offre juridiquement contraignante de contrat de la part de la SCHL ou du proposant. Aucune relation juridiquement contraignante ne sera créée avec un proposant avant la signature d'un contrat écrit par la SCHL et le proposant. Les modalités énoncées à l'annexe D, Entente, serviront de base

pour entamer les négociations entre la SCHL et le proposant retenu. Dans le cadre du processus de négociation, la SCHL peut demander des renseignements supplémentaires au proposant pour vérifier, clarifier ou compléter les renseignements fournis dans sa proposition ou confirmer les résultats de l'évaluation. La SCHL peut aussi formuler des demandes en lien avec l'amélioration des prix ou avec les modalités de rendement du proposant.

Dans l'entente, les modalités du contrat qui ne sont pas négociables porteront la mention « obligatoire ».

2.3.1 DÉLAI DES NÉGOCIATIONS

La SCHL a l'intention de conclure les négociations et de finaliser l'entente avec le proposant le mieux classé pendant la période de négociation du contrat, conformément au calendrier décrit au paragraphe 1.4 de la présente DDP. En ce sens, un proposant invité à entamer des négociations contractuelles directes doit être prêt à : (i) satisfaire aux conditions préalables à l'octroi énumérées dans les Spécifications de la DDP (annexe C); (ii) fournir les renseignements demandés en temps opportun; et (iii) mener les négociations rapidement.

2.3.2 ABSENCE DE CONCLUSION D'ENTENTE

Si les conditions préalables à l'octroi énumérées dans les Spécifications de la DDP à l'annexe C ne sont pas satisfaites ou si les parties ne peuvent pas conclure les négociations et ainsi finaliser l'entente pour les livrables pendant la période de négociation prévue, conformément au paragraphe 1.4 de la présente DDP, la SCHL peut alors mettre fin aux négociations avec le proposant le mieux classé et inviter le proposant suivant à entamer des négociations. Ce processus se poursuivra (i) jusqu'à ce qu'une entente soit finalisée, (ii) tant qu'il restera des proposants admissibles aux négociations ou (iii) jusqu'à ce que la SCHL décide d'annuler le processus de DDP.

2.3.3 AVIS SUR L'ÉVOLUTION DES NÉGOCIATIONS

Les proposants qui pourraient devenir admissibles aux négociations contractuelles pourraient être avisés du début du processus de négociation avec le proposant le mieux classé.

[Fin de la Partie 2]

PARTIE 3

MODALITÉS DU PROCESSUS DE DDP

3.1 INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

3.1.1 OBLIGATIONS DES PROPOSANTS DE SUIVRE LES INSTRUCTIONS

Les proposants doivent structurer leurs propositions conformément aux instructions données dans la présente DDP. Lorsque des informations sont demandées dans la présente DDP, toute réponse à cette demande doit renvoyer aux numéros des paragraphes applicables de la DDP.

3.1.2 PROPOSITIONS EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS

La proposition peut être soumise en français ou en anglais.

3.1.3 AUCUNE INTÉGRATION PAR RENVOI

Tout le contenu de la proposition du proposant doit être soumis sous une forme fixe, et le contenu de sites Web ou d'autres documents externes y étant mentionnés, mais qui n'y est pas joint, ne sera pas considéré comme faisant partie de sa proposition.

3.1.4 RÉFÉRENCES ET RENDEMENT ANTÉRIEUR

Pour le processus d'évaluation, la SCHL peut tenir compte des informations fournies par les références du proposant, de même que du rendement antérieur de ce dernier ou de sa conduite dans le cadre de contrats antérieurs avec la SCHL ou avec d'autres organisations.

3.1.5 INFORMATIONS ESTIMATIVES FOURNIES DANS LA DDP

La SCHL et ses conseillers n'affirment ni ne garantissent que les informations contenues dans la présente DDP ou diffusées au moyen d'addenda sont rigoureusement exactes. Les quantités indiquées ou les données contenues dans la présente DDP ou fournies au moyen d'addenda ne sont que des estimations et ont pour seul but d'indiquer aux proposants l'étendue et la portée générales des livrables. Il incombe au proposant d'obtenir toutes les informations nécessaires pour préparer une proposition pour la présente DDP.

3.1.6 OBLIGATION DES PROPOSANTS DE PRENDRE EN CHARGE LEURS PROPRES FRAIS

Le proposant prend en charge tous les frais engagés pour la préparation et la présentation de sa proposition, ou liés à celle-ci, ce qui inclut, le cas échéant, les frais engagés pour des entrevues ou des démonstrations.

3.1.7 CONSERVATION DE LA PROPOSITION PAR LA SCHL

À la date de clôture, toutes les propositions et les documents connexes fournis par le proposant deviennent la propriété exclusive de la SCHL et ne seront pas retournés au proposant.

3.1.8 ACCORDS COMMERCIAUX

Les proposants doivent prendre note du fait que les approvisionnements relevant du champ d'application du chapitre 5 de l'Accord de libre-échange canadien ou du chapitre 19 de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne sont assujettis à cet accord, mais que les droits et obligations des parties seront régis par les modalités spécifiques de la présente DDP.

3.1.9 ABSENCE DE GARANTIE CONCERNANT LE VOLUME DE TRAVAIL OU L'EXCLUSIVITÉ DU CONTRAT

La SCHL ne garantit aucunement la valeur ou le volume des livrables à attribuer au proposant retenu. L'entente qui sera négociée avec le proposant retenu n'est pas un contrat exclusif pour la prestation des livrables décrits. La SCHL peut, à son entière discrétion, passer des contrats avec d'autres fournisseurs pour des biens et services identiques ou semblables aux livrables ou peut se procurer ces biens et services en interne.

3.2 COMMUNICATION APRÈS LA PUBLICATION D'UNE DDP

3.2.1 OBLIGATION DES PROPOSANTS D'EXAMINER LA DDP

Les proposants doivent examiner promptement tous les documents faisant partie de la présente DDP et peuvent communiquer leurs questions ou demander des renseignements additionnels par écrit en envoyant un courriel à la personne-ressource pour la DDP au plus tard à la date limite pour la présentation de questions, conformément au paragraphe 1.4 de la présente DDP. Aucune communication de ce genre ne doit être adressée à une personne autre que la personne-ressource pour la DDP. Rien n'oblige la SCHL à fournir des informations additionnelles et la SCHL n'assume aucune responsabilité concernant tout renseignement provenant ou obtenue d'une source autre que la personne-ressource pour la DDP. Il incombe au proposant de demander des clarifications à la personne-ressource pour la DDP sur toute question qui ne lui semble pas claire. La SCHL ne sera pas responsable de tout malentendu de la part du proposant concernant la présente DDP ou son processus.

3.2.2 COMMUNICATION D'INFORMATIONS NOUVELLES AUX PROPOSANTS UNIQUEMENT PAR ADDENDA

La présente DDP ne peut être modifiée que par addenda conformément à ce qui est prévu au présent paragraphe. Si, pour quelque raison que ce soit, la SCHL détermine qu'il est nécessaire de fournir des renseignements additionnels concernant la présente DDP, ces informations seront communiquées à tous les proposants par addenda. Chaque addenda fait partie intégrante de la présente DDP et peut contenir des informations importantes, notamment des changements significatifs à la présente DDP. Les proposants sont responsables d'obtenir tous les addenda publiés par la SCHL. Dans le Formulaire de présentation (annexe B), les proposants doivent confirmer avoir reçu tous les addenda en indiquant le numéro de chaque addenda dans l'espace prévu à cette fin.

3.2.3 PUBLICATION D'ADDENDA APRÈS LA DATE DE CLÔTURE ET REPORT DE LA DATE DE CLÔTURE

Si la SCHL détermine qu'il est nécessaire de publier un addenda après la date limite pour la publication d'addenda, elle peut reporter la date de clôture pour une période raisonnable.

3.2.4 VÉRIFICATION, CLARIFICATION ET COMPLÉMENTATION

En évaluant les réponses, la SCHL peut demander d'autres renseignements au proposant ou à des tiers afin de vérifier, clarifier ou compléter les renseignements fournis dans la proposition du proposant, notamment pour obtenir des clarifications afin de déterminer si une proposition satisfait aux exigences techniques obligatoires précisées dans la section I des Spécifications de la DDP (annexe C). La SCHL peut réexaminer et réévaluer la proposition ou le classement du proposant sur la base des informations ainsi obtenues.

Nonobstant ce qui précède, la SCHL se réserve le droit de renoncer à certaines exigences obligatoires ou de les modifier au cours du processus de DDP si cela est nécessaire pour satisfaire l'intention de la SCHL sous-jacente à la publication de la présente DDP ou pour s'assurer qu'elle obtienne le meilleur rapport qualité-prix. Si la SCHL décide de renoncer à une exigence obligatoire, tous les proposants en seront avisés et auront la possibilité de revoir leur proposition.

3.3 AVIS DE SÉLECTION ET COMPTES RENDUS

3.3.1 AVIS AUX AUTRES PROPOSANTS

Lorsque la SCHL et un proposant auront conclu une entente, les autres proposants seront avisés de l'issue du processus d'approvisionnement.

3.3.2 COMPTE RENDU

Les proposants peuvent demander un compte rendu après réception d'un avis les informant du résultat du processus de DDP. Toutes les demandes doivent être transmises par écrit à la personne-ressource pour la DDP et doivent être présentées dans les 60 jours suivant la réception de l'avis. Le but de la séance de compte rendu est d'aider le proposant à préparer une meilleure proposition lors de processus d'approvisionnement subséquents. Tout compte rendu fourni n'a pas pour but de donner une occasion de remettre en question le processus d'approvisionnement ou son résultat. Les comptes rendus seront fournis par écrit.

3.3.3 PROCÉDURE DE CONTESTATION

Si un proposant souhaite remettre en question le processus de DDP, il doit en aviser par écrit la personne-ressource pour la DDP. Cet avis doit donner une explication détaillée des préoccupations du proposant concernant le processus d'approvisionnement ou son résultat.

3.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS ET COMPORTEMENTS INTERDITS

3.4.1 CONFLIT D'INTÉRÊTS

La SCHL peut disqualifier un proposant dont la conduite, la situation ou les circonstances, déterminées par la SCHL à son entière discrétion, constituent un « conflit d'intérêts » selon la définition donnée dans le Formulaire de présentation (annexe A).

3.4.2 DISQUALIFICATION POUR COMPORTEMENT INTERDIT

La SCHL peut disqualifier un proposant, révoquer son invitation à entamer des négociations ou résilier un contrat passé ultérieurement avec lui si elle détermine qu'il a eu un comportement interdit par la présente DDP.

3.4.3 COMMUNICATIONS DU PROPOSANT INTERDITES

Les proposants ne doivent s'engager dans aucune communication qui pourrait constituer un conflit d'intérêts et ils doivent prendre note de la déclaration de conflit d'intérêts comprise dans le Formulaire de présentation (annexe A).

3.4.4 INTERDICTION DE COMMUNIQUER AVEC LES MÉDIAS

Les proposants ne doivent en aucun temps communiquer directement ou indirectement avec les médias concernant la présente DDP ou toute conclusion d'entente dans le cadre de la présente DDP sans avoir d'abord obtenu l'autorisation écrite de la personne-ressource pour la DDP.

3.4.5 INTERDICTION DE FAIRE DU LOBBYING

Les proposants ne doivent pas entreprendre directement ou indirectement toute forme de lobbying politique ou autre, relativement à la présente DDP ou au processus d'évaluation et de sélection pour influencer la sélection des proposants retenus.

3.4.6 COMPORTEMENTS ILLÉGAUX OU CONTRAIRES À L'ÉTHIQUE

Les proposants ne doivent se prêter à aucune pratique commerciale illégale, notamment à des activités comme le truquage d'offres, la fixation des prix, la corruption, la fraude, la coercition ou la collusion. Les proposants ne doivent avoir aucun comportement contraire à l'éthique, ce qui comprend le lobbying (tel que défini ci-dessus) ou d'autres communications inappropriées, l'offre de cadeaux à des employés, dirigeants, mandataires ou fonctionnaires nommés ou autres représentants de la SCHL, la duplicité, la présentation de propositions contenant de fausses déclarations ou d'autres informations fallacieuses ou inexactes et tout autre comportement qui compromet ou peut être perçu comme compromettant le processus concurrentiel.

3.4.7 RENDEMENT OU COMPORTEMENT ANTÉRIEUR

La SCHL peut interdire à un fournisseur de participer à un processus d'approvisionnement en raison de son rendement antérieur ou d'un comportement inapproprié lors d'un processus d'approvisionnement antérieur avec la SCHL ou avec toute autre organisation, notamment pour les raisons suivantes :

- (1) un comportement illégal ou contraire à l'éthique, comme décrit ci-dessus;
- (2) le refus du fournisseur d'honorer ses engagements concernant ses prix ou autres;
- (3) tout comportement ou toute situation ou circonstance que la SCHL juge, à sa seule et entière discrétion, avoir constitué un conflit d'intérêts.

3.5 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

3.5.1 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DE LA SCHL

Tous les renseignements provenant ou obtenus de la SCHL sous quelque forme que ce soit relativement à la présente DDP avant ou après sa publication :

- (1) appartiennent exclusivement à la SCHL et doivent être traités de façon confidentielle;
- (2) doivent seulement servir à répondre à la présente DDP et à l'exécution de tout contrat subséquent pour les livrables;

- (3) ne doivent pas être divulgués à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la personne-ressource pour la DDP;
- (4) doivent être retournés immédiatement par les proposants à la SCHL lorsqu'elle en fait la demande.

3.5.2 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DU PROPOSANT

Un proposant doit indiquer dans sa proposition la documentation ou les informations complémentaires fournies à titre confidentiel dont la SCHL doit maintenir la confidentialité. La SCHL assurera la confidentialité de ces informations, sauf pour se conformer à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Les proposants sont avisés que la SCHL, en qualité de société d'État, est assujettie à la législation fédérale relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Les renseignements soumis par des tiers sont protégés ou peuvent être divulgués dans certaines circonstances particulières en vertu des lois fédérales. Les proposants sont également avisés que leur proposition peut, au besoin, être divulguée à titre confidentiel aux conseillers dont la SCHL aura retenu les services pour lui donner des conseils ou aider au processus de DDP, y compris pour l'évaluation des propositions. Si un proposant a des questions concernant la collecte et l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de la présente DDP, il doit les poser à la personne-ressource pour la DDP.

3.6 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT NON CONTRAIGNANT

3.6.1 ABSENCE DE CONTRAT A ET DE RÉCLAMATIONS

Le présent processus d'approvisionnement ne vise pas à créer et ne créera pas un processus d'appel d'offres officiel ou juridiquement contraignant et sera plutôt régi par les lois applicables aux négociations commerciales directes. Plus particulièrement, et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- (1) la présente DDP n'engendra aucune obligation imposée par les lois applicables aux appels d'offres au titre du contrat A ou un concept ou principe juridique semblable qui pourrait s'appliquer au processus d'approvisionnement;
- (2) ni le proposant ni la SCHL n'aura le droit de faire des réclamations (en vertu du droit contractuel, délictuel ou autre) contre l'autre portant sur la sélection des proposants, une décision de rejeter une proposition ou de disqualifier un proposant, ou une décision du proposant de retirer sa réponse.

Nonobstant ce qui précède ou toute indication contraire des présentes, la responsabilité totale de la SCHL envers le proposant pour une cause d'action quelconque découlant du processus de DDP ou y relative engendrant sa responsabilité contractuelle ou extracontractuelle se limite aux coûts raisonnables engagés par le proposant pour la préparation de sa proposition concernant les questions liées au présent processus de DDP. En aucun cas la SCHL ne sera responsable, sur une base contractuelle ou extracontractuelle, de dommages indirects, consécutifs, exemplaires, punitifs, accessoires ou spéciaux ou de la perte de profits, même si elle a été avisée de la possibilité de tels dommages.

3.6.2 AUCUN CONTRAT AVANT LA SIGNATURE D'UNE ENTENTE ÉCRITE

Le présent processus de DDP vise à trouver des fournisseurs potentiels pour la négociation d'ententes éventuelles. Aucune relation ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créée entre la SCHL et le proposant dans le cadre du présent

processus de DDP à moins que des négociations soient conclues et qu'elles mènent vers la signature d'une entente écrite pour l'acquisition de ces biens ou services.

3.6.3 PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION

Toutes les propositions sont assorties de la condition implicite que les dispositions qui s'y trouvent, y compris toutes les dispositions concernant le devis estimé, demeurent valides et obligatoires pour le proposant jusqu'à ce qu'un contrat soit négocié et signé; cette période ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de clôture à moins que le proposant et la SCHL aient mutuellement convenu d'une prolongation.

Toute information inexacte, trompeuse ou incomplète, y compris des tarifs modifiés ou retirés, pourrait nuire à l'évaluation ou au classement des proposants par la SCHL et ainsi affecter sa décision de conclure une entente pour les livrables.

3.6.4 ANNULATION

La SCHL peut annuler ou modifier le processus de DDP en tout temps sans engager sa responsabilité.

3.7 LOIS APPLICABLES ET INTERPRÉTATION

Les modalités du processus de DDP :

- (1) doivent être interprétées séparément et dans un sens large (sans qu'aucune disposition particulière ne vise à limiter la portée de toute autre disposition);
- (2) ne sont pas exhaustives et ne doivent pas être interprétées comme visant à limiter les droits préexistants des parties d'entreprendre des discussions précontractuelles conformément aux règles de common law régissant les négociations commerciales directes;
- (3) seront régies par les lois de la province de l'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables et doivent être ainsi interprétées.

[Fin de la Partie 3]

ANNEXE A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION

1.1 Renseignements sur le proposant

| | |
|---|--|
| Veuillez remplir le formulaire suivant en indiquant le nom d'une personne qui sera la personne-ressource pour la proposition du processus de DDP et pour se charger des clarifications ou communications qui pourraient être nécessaires. | |
| Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) : | |
| Nom légal complet du proposant : | |
| Tout autre nom pertinent sous lequel le proposant fait affaire : | |
| Adresse municipale : | |
| Ville, province ou État : | |
| Code postal : | |
| Numéro de téléphone : | |
| Site Web de l'entreprise (le cas échéant) : | |
| Nom et titre de la personne-ressource du proposant : | |
| Numéro de téléphone de la personne-ressource du proposant : | |
| Adresse de courriel de la personne-ressource du proposant : | |

1.2 RECONNAISSANCE DU CARACTÈRE NON CONTRAIGNANT DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Le proposant reconnaît que le processus de DDP sera régi par les modalités de la DDP et que, entre autres, lesdites modalités confirment que le processus d'approvisionnement ne constitue pas un processus d'appel d'offres officiel et juridiquement contraignant (et, pour plus de certitude, n'engendre aucun contrat A découlant d'un processus d'appel d'offres) et qu'aucune relation ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créée entre la SCHL et le proposant à moins et jusqu'à ce que le proposant signe une entente écrite pour la production des livrables.

1.3 CAPACITÉ À PRODUIRE LES LIVRABLES

Le proposant a examiné attentivement les documents de la DDP et comprend clairement et parfaitement les livrables exigés. Le proposant déclare et atteste qu'il est en mesure de produire les livrables conformément aux exigences de la DDP.

1.4 TARIFICATION

Le proposant a soumis son devis conformément aux instructions contenues dans la DDP et à l'annexe B – Devis estimatif. Le proposant confirme que les renseignements compris dans son devis sont exacts. Le proposant reconnaît que toute information inexacte, trompeuse ou incomplète, y compris des tarifs modifiés ou retirés, pourrait nuire à l'acceptation de sa proposition ou à une prochaine collaboration avec la SCHL.

1.5 PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION

Toutes les propositions sont assorties de la condition implicite que les dispositions qui s'y trouvent, y compris toutes les dispositions concernant le devis estimé, demeurent valides et obligatoires pour le proposant jusqu'à ce qu'une entente soit négociée et signée; cette période ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de clôture, à moins que le proposant et la SCHL aient mutuellement convenu d'une prolongation.

1.6 ADDENDA

Le proposant est réputé avoir lu et pris en compte tous les addenda publiés par la SCHL avant la date limite pour la publication d'addenda. Il est demandé que le proposant confirme qu'il a reçu tous les addenda en dressant la liste des numéros d'addenda ou, si aucun addenda n'a été publié, en écrivant le mot « Aucun » dans la lettre d'accompagnement. Les proposants qui ne remplissent pas cette section seront réputés avoir reçu tous les addenda publiés.

1.7 ABSENCE DE COMPORTEMENT INTERDIT

Le proposant déclare qu'il n'a eu aucun comportement interdit par la présente DDP.

1.8 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Dans la présente section, « conflit d'intérêts » comprend notamment une situation ou une circonstance où :

- (1) relativement au processus de DDP, le proposant a un avantage injuste ou adopte, directement ou indirectement, une conduite qui pourrait lui donner un avantage injuste, notamment (i) en disposant, pour la préparation de sa proposition, d'informations confidentielles de la SCHL dont les autres proposants ne disposent pas, ou en ayant accès à de telles informations; (ii) en communiquant avec toute personne dans le but d'obtenir un traitement préférentiel pendant le processus de DDP (notamment en faisant du lobbying auprès des décideurs participant au processus de DDP); ou (iii) en adoptant un comportement qui compromet ou pourrait être perçu comme compromettant l'intégrité du processus ouvert et concurrentiel de la DDP ou rendant ce processus non concurrentiel ou inéquitable;
- (2) relativement à l'exécution de ses obligations contractuelles en vertu d'un contrat visant les livrables, les autres engagements, liens ou intérêts financiers du proposant(i) pourraient exercer ou être perçus comme pouvant exercer une influence indue sur l'exercice objectif, neutre et impartial de son jugement indépendant; ou (ii) pourraient compromettre ou être perçus comme compromettant l'exécution efficace de ses obligations contractuelles, être incompatibles avec l'exécution desdites obligations ou être perçues comme telles.

En application du paragraphe 1.8, les proposants doivent divulguer le nom de toutes les personnes (employés, conseillers ou personnes agissant en toute autre qualité) qui (1) ont participé à la préparation de la proposition; **ET** (2) étaient des employés de la SCHL pendant la période de 12 mois précédant la date de clôture ainsi que tous les détails pertinents les concernant. Tout ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions relatives à l'après-mandat du Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat (2012) pour pouvoir tirer un avantage direct de tout contrat octroyé à l'issue de la présente DDP.

Si la case ci-dessous n'est pas cochée, le proposant sera réputé avoir déclaré (1) qu'il n'y a pas eu de conflit d'intérêts relativement à la préparation de sa proposition et (2) qu'il ne prévoit aucun conflit d'intérêts relativement à l'exécution des obligations contractuelles définies dans la DDP.

Autrement, si l'énoncé suivant s'applique, cochez la case.

- ☐ Le proposant déclare qu'il existe un conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à la préparation de sa proposition ou il prévoit un conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à l'exécution des obligations contractuelles envisagées dans la DDP.

Si le proposant déclare un conflit d'intérêts réel ou potentiel en cochant la case ci-dessus, il doit en préciser les détails ci-dessous.

1.9 DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS

Le proposant garantit que ni lui ni un ou plus d'un de ses administrateurs, dirigeants ou employés n'ont à nul moment été condamnés ou sanctionnés pour une infraction concernant des pots-de-vin, de la corruption ou la sécurité au travail. Si de telles condamnations existent, le proposant doit en divulguer les détails dans sa proposition.

Il est entendu que la SCHL pourra à sa seule discrétion déterminer si ces condamnations justifient l'exclusion du proposant de la suite du processus de DDP ou exigent que le proposant exclue certains employés de la participation à la prestation des biens ou des services visés par les présentes.

Le proposant accepte par les présentes que tout renseignement fourni dans la proposition, même s'il indique qu'il est fourni à titre confidentiel, puisse être divulgué si la loi ou une ordonnance judiciaire l'exige. Le proposant consent par les présentes à ce que la SCHL divulgue, à titre confidentiel, le contenu de la présente proposition aux consultants dont elle aura retenu les services pour la conseiller ou aider au processus de DDP, notamment en ce qui concerne l'évaluation de ladite proposition.

1.10 ATTESTATION DE SÉCURITÉ

Le proposant accepte, si la SCHL le demande, de se soumettre et de soumettre toute personne relevant de sa responsabilité et devant exécuter le travail décrit dans la présente DDP à une vérification de la fiabilité conformément au paragraphe 1.5, Sécurité des Spécifications de la DDP (annexe C).

Signature du témoin

Nom du témoin

Signature du représentant du proposant

Nom du représentant du proposant

Titre du représentant du proposant

Date

J'ai le pouvoir de lier le proposant.

ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF

1.1 DIRECTIVES À SUIVRE POUR REMPLIR LE DEVIS ESTIMATIF

- (1) Les tarifs proposés doivent être en dollars canadiens et inclure tous les droits et taxes applicables à l'exception de la TVH, qui doit être détaillée séparément.
- (2) Les prix soumis par le proposant doivent être exhaustifs et comprendre tous les coûts de main-d'œuvre et de matériel, d'entretien continu, de déplacement et de port, d'assurance, de livraison (y compris les coûts d'intégration et de formation, s'ils ne sont pas indiqués séparément dans le devis estimatif), tous les coûts d'installation, y compris les frais d'inspection préalables à la prestation, et tous les autres coûts indirects, y compris les droits ou autres frais exigés par la loi.
- (3) Les frais de déplacement sont considérés comme des dépenses distinctes et seront remboursés conformément à la Politique sur les déplacements de la SCHL énoncée dans l'entente comprise dans l'annexe A de la présente DDP.

1.2 ÉVALUATION DES DEVIS ESTIMATIFS

Le devis estimatif compte pour 30 % de la note totale.

Une note sera attribuée aux devis en fonction d'une formule des prix relatifs utilisant les taux indiqués dans le devis estimatif. Chaque proposant recevra un pourcentage du nombre total possible de points affectés au prix pour la catégorie particulière sur laquelle porte sa proposition, qui sera calculé selon la formule suivante :

$$\text{prix le plus bas} \div \text{prix du proposant} \times \text{pondération} \times \text{pondération globale} = \text{points pour le prix du proposant}$$

1.3 DEVIS ESTIMATIF

TABLEAU 1 – LIVRABLES / ANNÉE 1

| N° D'ÉLÉMENT | LIVRABLE | DESCRIPTION | PONDÉRATION % | Q ^{TÉ} | COÛT UNITAIRE | TOTAL EN \$ CA AVANT TAXES |
|--------------|---|--|---------------|-----------------|---------------|----------------------------|
| 1 | Coûts pour l'enregistrement de tous les employés de la SCHL | Description complète des coûts pour l'enregistrement des 2 000 employés actifs | 20 % | | | |
| 2 | Enregistrement par bloc | Coût et structure pour des enregistrements supplémentaires, au besoin, après une implantation en raison de l'augmentation du nombre d'employés | 2,5 % | | | |

| | | | | | | |
|------------|---------------------------|--|-------|--|--|--|
| 3 | Coûts de soutien continus | Coût annuel des services d'entretien et de soutien permanents, s'ils ne sont pas compris à l'élément 1 | S.O. | | | |
| 3 | Coûts de mise en œuvre | Coûts ponctuels de mise en œuvre et de configuration, s'ils ne sont pas compris dans l'élément 1 | 5 % | | | |
| 4 | Coûts de formation | Coûts qui couvrent : 1. Formation en ligne (autodidacte); 2. Formation en ligne donnée par un formateur; 3. Formateur sur place | 2,5 % | | | |
| 6 | Coûts spéciaux | Tous les autres coûts qu'il faudrait payer en cas de nouvelle configuration ou d'expansion de la solution. Par exemple, un taux horaire si une consultation est nécessaire pour un ajout. | S.O. | | | |
| SOUS-TOTAL | | | 30 % | | | |
| TAXES | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | |

TABLEAU 2 – LIVRABLES OPTIONNELS / ANNÉES 2 À 5

Veuillez insérer le tableau des prix indiquant l'option de renouvellement pour quatre années, y compris les éléments du tableau 1, le cas échéant.

ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DDP

1.1 CONTEXTE

À l'heure actuelle, la SCHL utilise une l'application conçue sur mesure par Lotus Notes appelée « *ER Tracking* » pour le personnel des Relations avec les employés afin de faire le suivi de divers types de dossiers, notamment :

- (1) Les Relations avec les employés, y compris les plaintes officielles (p. ex. les droits de la personne, etc.);
- (2) Gestion de l'invalidité;
- (3) Ergonomie;

Toutefois, l'outil ne peut actuellement pas faire le suivi des dossiers de santé et de sécurité.

Depuis 2016, la SCHL a subi une transformation technologique complète et de nombreux anciens systèmes ont été mis hors service, mais certaines applications demeurent dans Lotus Notes.

La SCHL a le mandat de veiller à ce que toutes les applications soient transférées hors de l'environnement Lotus d'ici le milieu de 2021.

Bien que la SCHL soit à la recherche d'un outil de remplacement pour traiter les dossiers des Relations avec les employés, elle cherche aussi un outil qui pourrait être adapté pour traiter les dossiers des Ressources humaines plus généraux pour un groupe opérationnel qui exécute les transactions quotidiennes et offre du soutien aux employés et aux gestionnaires. Un outil qui permettra de déterminer les demandes en fonction du type de demande (p. ex. demande de congé, demande d'affectation, demande de renseignements sur la paie, etc.) et d'attribuer le travail et de faire le suivi des délais d'examen et de réponse.

Enfin, la SCHL cherche des options sur la façon de transférer les données existantes (structurées et non structurées) de leur application Lotus Notes existante « *ER Tracking* » vers la nouvelle solution.

1.2 LIVRABLES

Le proposant retenu doit fournir à la SCHL ce qui suit :

- (1) Un système infonuagique qui prend en charge toutes les exigences énumérées aux paragraphes 1.9 et 1.10 de la présente annexe;
- (2) Un service de soutien pour régler les problèmes rencontrés pendant la durée du contrat;
- (3) Un plan complet de mise en œuvre et de soutien;
- (4) Un plan complet pour la formation des utilisateurs et des superutilisateurs (les administrateurs du système).

1.3 LIEU DE TRAVAIL

Le travail sera effectué au Bureau national de la SCHL (Ottawa, Ontario) si les restrictions associées à la COVID-19 ont été levées. Si ce n'est pas le cas, des mesures seront mises en place pour offrir aux proposants un forum en ligne pour présenter leur produit dans le cadre de la DDP.

Une fois le proposant retenu choisi, les négociations se dérouleront au moyen de réunions en ligne et le même processus sera utilisé pour la mise en œuvre et les configurations supplémentaires.

1.4 DÉPLACEMENTS

Aucun déplacement n'est requis dans le cadre du contrat et aucune indemnité ne sera versée au proposant sélectionné pour les frais de déplacement engagés.

1.5 SÉCURITÉ

Les employés du proposant et, le cas échéant, de ses sous-traitants devront subir une vérification du casier judiciaire ou disposer d'une cote de sécurité du personnel valide de niveau **FIABILITÉ** avant le début de tout travail en vertu de l'entente subséquente. Les résultats de ces vérifications doivent être transmis au service de sécurité de la SCHL. La SCHL se réserve le droit d'interdire à une personne d'effectuer des travaux en vertu de l'entente sur la base des résultats de la vérification du casier judiciaire ou de l'enquête de sécurité. Chaque employé proposé du proposant qui n'a pas une cote de sécurité valide devra remplir un « Formulaire d'autorisation de sécurité » (67934) sur demande de la SCHL.

1.6 DONNÉES DE LA SCHL

La présente section a pour objet d'énoncer les obligations du proposant à l'égard de la technologie, des biens ainsi que des droits de propriété intellectuelle, des développements et des renseignements confidentiels de la SCHL (les « données de la SCHL ») qui se trouvent sur son réseau à lui, auxquels il a accès, ou dont il a la garde ou le contrôle.

Le proposant doit stocker les données de la SCHL au Canada en tout temps et les données en transit ne doivent traverser aucune frontière internationale pour quelque raison que ce soit, y compris celles des États-Unis. Les données inactives et en transit doivent être protégées et cryptées en tout temps. Si les données de la SCHL sont transmises à l'extérieur du Canada, des renseignements sur le cryptage pendant le transit doivent être fournis à la SCHL, y compris tous les emplacements géographiques et tous les pays où le trafic chiffré pourrait circuler.

En plus d'être titulaire d'une autorisation de sécurité, chacun des employés ou sous-traitants du proposant qui travaille sur ce projet doit accéder aux données de la SCHL (y compris l'accès aux fins de soutien technique, opérationnel et de mise en œuvre) à partir du Canada ou de pays avec lesquels le Canada a conclu une entente bilatérale en matière de sécurité.

De plus, le proposant accepte les dispositions de la SCHL en matière de sûreté énoncées dans la présente annexe D, Entente, appendice B.

1.7 DIVULGATIONS IMPORTANTES

S.O.

1.8 EXIGENCES OBLIGATOIRES DE PRÉSENTATION

(1) FORMULAIRE DE PRÉSENTATION (ANNEXE A)

Chaque proposition doit comprendre un Formulaire de présentation (annexe A) rempli et signé par un représentant autorisé du proposant.

(2) DEVIS ESTIMATIF (ANNEXE B)

Chaque proposition doit comprendre un devis estimatif (annexe B) rempli conformément aux instructions contenues dans le formulaire.

(3) AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES DE PRÉSENTATION

Chaque proposition doit comprendre ce qui suit :

- (1) Le questionnaire sur la protection des renseignements personnels rempli et joint à l'annexe G;
- (2) Exigences organisationnelles du proposant :
 - i. Une brève description de votre organisation (aperçu et historique);
 - ii. Organigramme;
 - iii. Une brève description de votre expérience auprès d'organismes gouvernementaux (comme des sociétés d'État ou d'autres organismes ayant un mandat public);
 - iv. Décrivez pourquoi votre organisation est la mieux placée pour fournir les livrables à la SCHL;
 - v. Décrivez comment le compte de la SCHL serait géré par votre organisation pour garantir que la Société reçoive un service économique, rapide, personnalisé, efficace et de haute qualité.
Nommez le principal représentant pour le compte de la SCHL et indiquez ses qualifications;
 - vi. Une description de l'approche de gestion des services dans un contexte de fournisseurs multiples;
 - vii. Les rapports SOC pour les trois (3) dernières années;
 - viii. Le plan de reprise après sinistre, y compris les objectifs en matière de temps et de points de reprise;
 - ix. Le plan de continuité des activités;
- (3) Des références :
 - i. Chaque proposant doit fournir trois (3) références de clients qui ont obtenu des biens ou des services semblables à ceux demandés dans la présente DDP au cours des cinq dernières années.
 - ii. La SCHL peut communiquer avec ces références comme il est prévu au paragraphe 3.1.4 – Références et rendement antérieur.

1.9 EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

Les critères obligatoires suivants dans le tableau 1 ci-dessous seront évalués sur la base de la réussite ou de l'échec.

Le proposant doit fournir un énoncé pour chaque critère obligatoire afin d'indiquer la façon dont il se conforme aux exigences obligatoires décrites ci-dessous.

TABLEAU 1 – CRITÈRES OBLIGATOIRES

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|--|--------------------------|----------------|
| 1 | Exigences fonctionnelles | La solution doit prévoir un espace (et des champs connexes) pour les dossiers des Relations avec les employés. | | |
| 2 | Exigences fonctionnelles | La solution doit comprendre les champs suivants du formulaire Relations avec les employés : 1) Situation (pour faire une description générale de la situation); 2) Résumé du dossier – section où des entrées chronologiques peuvent être faites pour consigner la date, un résumé et des pièces jointes; | | |
| 3 | Exigences fonctionnelles | La solution doit offrir une fonctionnalité permettant de déterminer si le dossier vise une plainte formelle (langues officielles, droits de la personne, etc.). | | |
| 4 | Exigences fonctionnelles | La solution doit prévoir un espace pour les dossiers d'invalidité (courte et longue durée, y compris les champs de données sur le retour progressif au travail, les mesures d'adaptation d'ordre médical et les absences intermittentes). | | |
| 5 | Exigences fonctionnelles | La solution doit fournir les champs suivants pour les dossiers de gestion de l'invalidité : 1) Résumé général de la situation; 2) Résumé des événements – c.-à-d. les entrées chronologiques avec les dates et les pièces jointes; 3) Champs liés à l'ICD; 4) Champs liés à l'ILD; 5) Retour graduel au travail (date); 6) (6) Services supplémentaires. | | |
| 6 | Exigences fonctionnelles | La solution doit prévoir un espace pour les dossiers d'ergonomie. | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------|
| 7 | Exigences fonctionnelles | La solution doit comprendre les champs suivants en matière d'ergonomie : 1) Résumé du dossier – section où des entrées chronologiques peuvent être faites pour consigner la date, un résumé et des pièces jointes; 2) Liste des éléments couramment requis (équipement, etc.) – liste déroulante d'options et possibilité d'inscrire « Autre ». | | |
| 8 | Exigences fonctionnelles | La solution doit prévoir un espace (et des champs connexes) pour les dossiers de santé et de sécurité. | | |
| 9 | Exigences fonctionnelles | La solution doit comprendre les champs suivants du formulaire Santé et sécurité : 1) Résumé du dossier – section où des entrées chronologiques peuvent être faites pour consigner la date, un résumé et des pièces jointes – serait très semblable aux écrans de gestion des dossiers d'invalidité (date de la blessure; date du retour au travail; retour graduel au travail; absentéisme, etc.); 2) Suivi des risques liés à la sécurité (c.-à-d. problème, date, séquence des événements, rappel, etc.). | | |
| 10 | Exigences fonctionnelles | La solution doit prévoir un espace (et des champs connexes) pour les dossiers généraux liés aux RH. | | |
| 11 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre d'envoyer des notifications (rappels par courriel) aux responsables du traitement ou aux clients au sujet de l'état d'avancement ou des mesures à prendre. | | |
| 12 | Exigences fonctionnelles | La solution doit offrir des capacités de flux de travail. | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------|
| 13 | Exigences fonctionnelles | <p>La solution doit pouvoir créer de nouveaux dossiers. Veuillez décrire les fonctionnalités de chaque type :</p> <p>1) NECESSAIRE : Portail Web (que les employés ou les utilisateurs chevronnés peuvent lancer)</p> <p>2) NECESSAIRE : Mobile</p> <p>3) FACULTATIF : Courriel (par l'entremise d'Outlook ou d'autres programmes de courriel courants)</p> <p>4) FACULTATIF : Système téléphonique (création de dossiers directement à partir d'un système de télécommunications).</p> | | |
| 14 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre d'attribuer et de réattribuer des dossiers à diverses personnes et d'envoyer des notifications automatiques à l'utilisateur à la suite de l'attribution. | | |
| 15 | Exigences fonctionnelles | <p>La solution doit permettre ce qui suit au gestionnaire de la SCHL :</p> <p>1) examiner les dossiers attribués et les redistribuer;</p> <p>2) retirer les employés de la liste de distribution.</p> | | |
| 16 | Exigences fonctionnelles | <p>La solution doit offrir une fonctionnalité d'analytique, comme la création de rapports ou de tableaux de bord. Veuillez fournir plus de renseignements sur :</p> <p>1) La liste des rapports existants;</p> <p>2) Comment configurer d'autres rapports;</p> <p>3) Veuillez fournir un échantillon du rapport qui indiquerait l'état des dossiers;</p> <p>4) Veuillez fournir un échantillon du rapport qui indiquerait le nombre de jours pendant lesquels un dossier a été ouvert.</p> <p>La solution doit offrir des capacités d'exportation vers Excel, CSV et PDF.</p> | | |
| 17 | Exigences fonctionnelles | La solution doit pouvoir configurer les flux de travail et les rappels par les administrateurs de système. | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------|
| 18 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre d'entrer dans certains champs une grande quantité de texte et ne doit pas être limitée à quelques milliers de caractères. Il n'est pas nécessaire que le texte soit enrichi, une version brute suffit. | | |
| 19 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de saisir un nombre illimité d'entrées datées. Toutes les entrées doivent s'afficher en ordre chronologique (date et heure). | | |
| 20 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre au responsable du traitement de remplacer la date d'entrée des notes au dossier, car certains dossiers sont ouverts en retard et les notes et commentaires doivent être antidadés. | | |
| 21 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de convertir l'information en format imprimable (c.-à-d. PDF ou autre). Cela comprend les notes, les listes et les rapports. | | |
| 22 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de trier ou de produire des rapports par champ ou par état (c.-à-d. tous les dossiers actifs ou fermés). Tous les rapports à l'écran doivent pouvoir être filtrés. | | |
| 23 | Exigences fonctionnelles | La solution doit fournir un index plein texte pour la recherche (termes, mots clés, dates, auteur, responsables du traitement, etc.). | | |
| 24 | Exigences fonctionnelles | La solution doit pouvoir afficher et filtrer les listes de dossiers en : 1) Tous les cas; 2) Dossiers ouverts; 3) Dossiers fermés; 4) Année en cours; 5) Année/date précise; 6) Catégorie et sous-catégorie; 7) Utilisateurs; 8) Veuillez préciser si votre solution est en mesure de configurer d'autres types de filtres. | | |
| 25 | Exigences fonctionnelles | La solution doit pouvoir faire le suivi des utilisateurs qui apportent des changements aux dossiers (c.-à-d. les journaux des changements). | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|--|--------------------------|----------------|
| 26 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre aux administrateurs du système de modifier les valeurs de sélection du formulaire d'ouverture. Pour les autres listes déroulantes du formulaire d'ouverture, la solution doit s'intégrer aux autres systèmes (c.-à-d. catégories et sous-catégories, centres de coûts, centres de responsabilité, noms des secteurs, secteurs d'activité, noms des employés, numéros des employés, postes, etc.). | | |
| 27 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de joindre des fichiers (MS Word, Images, PDF, courriels [.msg], etc.) et permettre à l'utilisateur de les consulter sans télécharger une copie localement. | | |
| 28 | Sécurité | La solution doit fournir des installations permettant aux utilisateurs autorisés de gérer les définitions des rôles des utilisateurs, le cas échéant, notamment : 1) Pour créer de nouveaux rôles; 2) Pour supprimer des rôles; 3) Pour modifier les capacités et les privilèges d'un rôle; 4) Pour afficher les capacités et les privilèges d'un ou de plusieurs rôles; 5) Pour attribuer les rôles aux utilisateurs; 6) Pour dépouiller des utilisateurs de leur rôle; 7) Pour voir la répartition des utilisateurs en fonction de leur rôle. | | |
| 29 | Sécurité | Toutes les données doivent demeurer au Canada dans l'environnement d'hébergement proposé. Les données stockées dans l'environnement d'hébergement proposé ne peuvent être consultées (notamment aux fins du soutien technique et opérationnel) que par des personnes résidant dans des pays avec lesquels le Canada a conclu une entente bilatérale sur la sécurité. | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|---|--|--------------------------|----------------|
| 30 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit pouvoir soutenir 100 utilisateurs simultanés et plus de 2 000 utilisateurs enregistrés. | | |
| 31 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit être accessible dans un délai de réponse commercialement raisonnable (99,9 % du temps pendant les heures d'accessibilité au cours d'un mois). | | |
| 32 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit être intégrée à SharePoint pour les éléments suivants : 1) Préciser si la solution offre un plugiciel à partir de SharePoint et vers SharePoint. 2) Décrire comment la solution classera automatiquement un dossier (correctement formaté) dans SharePoint une fois qu'il sera fermé. | | |
| 33 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit être intégrée à Outlook afin que : 1) les notes de dossiers envoyées à l'utilisateur par l'entremise de la solution apparaissent dans la boîte de courriel commune. 2) les demandes de réunion soient synchronisées entre la solution et Outlook. 3) Précisez si un plugiciel est offert dans Outlook pour les dossiers ouverts. | | |
| 34 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit avoir la capacité de classer les dossiers et chaque classification doit être dotée de normes et d'échéanciers distincts quant à la conservation et au stockage des dossiers, en plus d'être conforme à la Politique sur le dépositaire des données de la SCHL qui figure à l'annexe D, appendice C de l'entente. | | |
| 35 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit mettre en œuvre des politiques d'archivage, au niveau des éléments ou des fichiers, ainsi qu'au niveau des dossiers ou à des niveaux supérieurs, qui appuient les règles de conservation, d'archivage et de disposition conformément à la politique de conservation des documents de la SCHL figurant à l'annexe D, appendice C de l'entente. | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|---|---|--------------------------|----------------|
| 36 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit pouvoir être intégrée à RecordPoint, la solution de gestion des documents de la SCHL. | | |
| 37 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit être fournie en tant que logiciel-service (SaaS). La solution doit veiller à ce qu'il n'y ait absolument aucune composante de la solution qui nécessite un hébergement ou une installation sur l'infrastructure de la SCHL (à l'exception des plugiciels d'intégration pour les applications d'utilisateur final). | | |
| 38 | Renseignements techniques et plateforme | Le portail Web de la solution doit être accessible aux appareils mobiles (Android et iPhone), que ce soit sous forme d'une application mobile ou au moyen d'un portail Web compatible avec les navigateurs mobiles (les dernières versions de IE, Edge, Chrome et Firefox). | | |
| 39 | Plateforme technique | La solution doit être activée par signature unique (SAML 2.0, intégration d'Azure). | | |
| 40 | Plateforme technique | La solution doit être un outil qui sort des sentiers battus et qui est actuellement utilisé sur le marché. La SCHL n'envisage pas de solution sur mesure. | | |
| 41 | Plateforme technique | La solution doit être sécurisée sur le Web avec le protocole HTTPS. | | |
| 42 | Plateforme technique | La solution doit être intégrée à SuccessFactors. | | |
| 43 | Plateforme technique | La solution doit être bilingue (français/anglais). Si le français n'est pas une langue préconfigurée, veuillez décrire le processus et les coûts de sa configuration. | | |
| 44 | Plateforme technique | La solution doit avoir des copies de sauvegarde quotidiennes qui peuvent être restaurées. | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------------------|--|--------------------------|----------------|
| 45 | Plateforme technique | La solution doit prendre en charge un environnement de reprise après sinistre actif-actif ou actif-passif, le répondant fournissant des renseignements détaillés sur la distance entre les emplacements. La SCHL exige que l'environnement de reprise après sinistre (RAS) se trouve à au moins 500 km (300 miles) de l'environnement de PRODUCTION. | | |
| 46 | Exigences non fonctionnelles | Le proposant doit inclure un plan (qui comprend les échéanciers et les coûts éventuels) pour la mise en œuvre de la solution à la SCHL. | | |
| 47 | Exigences non fonctionnelles | Le proposant doit inclure un plan (qui comprend les échéances et les coûts potentiels) pour la formation des utilisateurs (employés) et des superutilisateurs (RH, TI, etc.). | | |
| 48 | Exigences non fonctionnelles | Le fournisseur devrait être actif dans le secteur depuis au moins deux (2) ans et posséder une vaste clientèle et un grand réseau de partenaires. | | |

1.10 EXIGENCES COTÉES

Les critères cotés dans le tableau 2 ci-dessous seront évalués conformément au paragraphe 2.2.1 de la DDP.

Les proposants doivent obtenir une note d'au moins 80 % pour passer à l'étape suivante du processus d'évaluation.

TABLEAU 2 – CRITÈRES COTÉS

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | Exigences fonctionnelles | La solution doit comprendre les champs standards suivants : 1) Numéro de dossier (généralisé automatiquement) avec un préfixe indiquant le type de dossier (RE, Invalidité, Santé et sécurité, etc.); 2) Numéro d'employé; 3) Fichier(s) connexe(s) – lien vers d'autres dossiers (la capacité | 5 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|--|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | <p>d'entrer une adresse URL est obligatoire);</p> <p>4) Catégorie et sous-catégorie (p. ex. gestion du rendement, gestion des conflits, etc.);</p> <p>5) Ligne objet ou une courte description;</p> <p>6) Personne concernée – une liste déroulante doit donner accès à la liste complète des employés actifs;</p> <p>7) Emplacement physique (région, bureau ou virtuel [domicile]);</p> <p>8) Fonction opérationnelle (à partir d'une liste déroulante personnalisable);</p> <p>9) Nom du client (différent de la personne concernée – il peut s'agir du gestionnaire de ce dossier pour un employé ou un collègue) – une liste déroulante doit afficher la liste complète des employés actifs;</p> <p>10) Responsable du dossier (principal et secondaire);</p> <p>11) Date d'ouverture (de la création) – devrait être horodatée automatiquement;</p> <p>12) Date de clôture;</p> <p>13) Groupe de clients (cadres supérieurs, gestionnaires, employés, RH, externes, etc.);</p> <p>14) État du dossier (c.-à-d. ouvert; fermé; en attente; etc.);</p> <p>15) Situation (p. ex., résumé ou description générale);</p> <p>16) Résultat du dossier (pour tenir compte du résumé du résultat du dossier); veuillez préciser si une liste de</p> | | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | <p>sélection préremplie (et configurable) est disponible (c.-à-d. « problème résolu de façon satisfaisante », « le client ne poursuit pas », « conseils/directives fournis », « transaction émise dans le système », etc.);</p> <p>17) Date de rappel (suivi);</p> <p>18) Commentaire de rappel (p. ex. « Faire le suivi auprès du client »);</p> <p>19) Statut de rappel (c.-à-d. si le dossier n'est pas terminé ou fermé, il déclenchera un avis automatique le jour de l'événement et des rappels quotidiens subséquents jusqu'à ce qu'il soit désactivé);</p> <p>20) Rappel aux destinataires (en plus du responsable du dossier);</p> <p>21) Personne-ressource (qui a envoyé le dossier).</p> <p>Veuillez répondre élément par élément pour indiquer si votre solution comporte le champ demandé (si l'étiquette est différente, veuillez préciser).</p> <p>Les critères énumérés ci-dessus seront notés comme suit :</p> <p>1) Note 10 : Si la solution comporte entre 19 et 21 des champs demandés;</p> <p>2) Note 8 : Si la solution comporte entre 15 et 18 des champs demandés;</p> <p>3) Note 6 : Si la solution comporte entre 11 et 14 des champs demandés;</p> <p>4) Note 4 : Si la solution comporte entre 7 et 10 des champs demandés;</p> | | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | 5) Note 2 : Si la solution comporte entre 3 et 6 des champs demandés; 6) Note 0 : Si la solution comporte entre 0 et 2 des champs demandés. | | | |
| 2 | Exigences fonctionnelles | Veuillez décrire comment la SCHL peut importer des données d'une autre source dans votre solution. Les données à importer contiennent des données structurées et non structurées (sous forme de fichiers MS Word, Excel, PDF, etc.). (Veuillez fournir des détails sur tout processus qui nous aiderait à migrer les données de notre système interne construit avec la technologie Lotus Notes). | 4 | | |
| 3 | Exigences fonctionnelles | Veuillez fournir une liste des champs standards accessibles dans votre demande et indiquer s'il est possible d'en ajouter d'autres et s'il y a des limites. Indiquez également si nous pouvons modifier les étiquettes existantes des champs existants. | 4 | | |
| 4 | Exigences fonctionnelles | La solution doit offrir la distribution automatique des courriels (boîte de réception commune). | 4 | | |
| 5 | Exigences fonctionnelles | La solution devrait offrir une fonction de publipostage et insérer automatiquement les données des employés dans les divers modèles de courriel. | 3 | | |
| 6 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de rouvrir un dossier ou un fichier fermé. | 4 | | |
| 7 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de supprimer des entrées (p. ex., si une entrée est faite dans le mauvais fichier). | 4 | | |
| 8 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de modifier la date de rappel ou le commentaire et de fermer les notifications (en cochant | 3 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|--------------------------|--|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | que la tâche est complétée ou en supprimant l'entrée de rappel). | | | |
| 9 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre d'afficher et d'imprimer le résumé d'un dossier ou d'un fichier (avec des entrées chronologiques). | 4 | | |
| 10 | Exigences fonctionnelles | La solution doit permettre de personnaliser les modèles de lettres ou de courriels (c.-à-d. les lettres générales ou prédéfinies qui peuvent être modifiées ou ajustées en fonction de la situation particulière avant l'envoi). | 3 | | |
| 11 | Exigences fonctionnelles | La solution devrait permettre de suivre les utilisateurs qui consultent les dossiers (c.-à-d. qui lisent les registres). | 5 | | |
| 12 | Plateforme technique | L'intégration à SuccessFactors est une exigence obligatoire. Décrivez cette intégration en fonction des éléments suivants : 1) Extension SAP qui utilise la trousse de développement logiciel UI5; 2) Appli; 3) API; 4) Fichiers de données. | 5 | | |
| 13 | Sécurité | Donnez un aperçu de vos systèmes, de la technologie, de votre personnel et de vos ressources en TI. | 4 | | |
| 14 | Sécurité | Décrivez les processus et les mesures de contrôle que vous avez mis en place pour rapprocher les données entre les systèmes qui interagissent entre eux (c.-à-d. tenue de documents, Internet, centre d'appels, RVI et transfert de données externes par le promoteur du régime) et précisez à quel moment le processus a été mis en place. À quelle fréquence les systèmes sont-ils rapprochés (c.-à-d. en temps | 3 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | réel, par lots, tous les soirs et toutes les semaines) et quelles sont les procédures en place en cas d'échec du rapprochement? | | | |
| 15 | Sécurité | <p>Veuillez confirmer si vous utilisez actuellement des systèmes et des procédures de sécurité, comme :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Un coupe-feu qui filtre les protocoles requis et veille à l'enregistrement de toutes les tentatives d'accès. 2) Un soutien du protocole SSL par le serveur Web et utilisation de clés de cryptage qui doivent au moins être changées tous les deux ans. 3) Une technologie d'authentification sécurisée (c.-à-d. technologie de jeton ou nom d'utilisateur et mot de passe / durée et complexité du mot de passe). 4) Expliquez-nous comment la solution permet à un utilisateur externe de réinitialiser son mot de passe. 5) Autre, veuillez préciser. | 5 | | |
| 16 | Sécurité | <p>Comment l'accès aux données de la SCHL est-il géré :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Enquête de sécurité (les employés permanents et contractuels ont fait l'objet d'une enquête de sécurité au niveau indiqué pour leur poste ou leur contrat, ou au niveau minimal requis pour accéder au système, selon le plus élevé des deux); 2) Examen du contrôle de l'accès (octroi, modification ou révocation des accès); | 5 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | 3) Processus de signalement des incidents de sécurité; 4) Procédures de contrôle de l'emplacement ou de l'accès physique (p. ex., le système se trouve-t-il dans une zone qui répond aux exigences de sécurité physique appropriées pour son niveau de sensibilité, ou l'accès au site est-il limité au personnel autorisé?); 5) Les mesures requises en matière de sécurité matérielle sont-elles en place et répondent-elles aux normes de la GRC visant la protection des données de niveau Protégé B? | | | |
| 17 | Sécurité | Comment la sécurité et la confidentialité des demandes de renseignements sont-elles assurées par l'entremise : 1) Des centres d'appels; 2) Du système de réponse vocale interactive; 3) Du site Web des membres; 4) Du site Web du promoteur du régime? | 3 | | |
| 18 | Sécurité | Indiquez s'il y a redondance dans tous les systèmes soutenant votre environnement de production, y compris, mais sans s'y limiter : 1) Lignes de communication auxiliaires; 2) Application de sauvegarde; 3) Base de données de sauvegarde; 4) Matériel de sauvegarde; 5) Bloc d'alimentation de secours; | 4 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | 6) Sauvegarde des journaux et des pistes d'audit. | | | |
| 19 | Sécurité | Confirmez et précisez si vous avez des installations de reprise après sinistre en place dans un lieu distinct du site de production principal pour assurer la sauvegarde complète et la reprise rapide du traitement des systèmes essentiels. | 4 | | |
| 20 | Sécurité | Indiquez si un programme de protection des renseignements personnels et de sécurité est actuellement en place, et répondez notamment aux éléments suivants : 1) Cette responsabilité est-elle confiée à une personne ou à une équipe? 2) Y a-t-il une entente ou un énoncé sur la protection des renseignements personnels qui traite du niveau de protection des données en place et des obligations de rendre des comptes? 3) Les politiques, processus et procédures sont-ils examinés et mis à jour en conséquence? 4) Vos programmes de protection des renseignements personnels et de sécurité s'appliquent-ils à tous les territoires à partir desquels vous exercez vos activités et offrez du soutien? 5) Vos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité sont-elles auditées par des parties externes indépendantes? | 5 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | <p>6) Pouvez-vous intégrer les processus d'accès à l'information aux processus de protection des renseignements personnels de la SCHL décrits à l'annexe D, paragraphe 4.0, et au sous-paragraphe 4.2 – Confidentialité, protection des renseignements personnels et accès à l'information?</p> <p>7) Pouvez-vous intégrer votre processus d'intervention en cas d'urgence ou d'atteinte à la protection des renseignements personnels au processus de gestion des risques inhérents de la SCHL?</p> | | | |
| 21 | Sécurité | <p>Est-ce que des tierces parties seront sollicitées pour la prestation de vos services? Dans ce cas :</p> <p>1) Quel est le lieu géographique à partir duquel ces parties offriront leur soutien?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le soutien technique et opérationnel pour la solution doit être fourni par des pays avec lesquels le Canada a conclu une entente bilatérale en matière de sécurité. <p>2) Auront-elles accès aux renseignements protégés de la SCHL?</p> <p>3) Existe-t-il des processus ou des ententes en place pour s'assurer que les tierces parties respectent les pratiques en matière de protection des données?</p> <p>4) Qui est responsable des contrôles de sécurité?</p> | 4 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| 22 | Sécurité | <p>Vos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité ont-elles fait l'objet d'un audit ou d'une vérification par des parties externes indépendantes?</p> <p>1) Pouvez-vous vous conformer à l'une ou l'autre des normes COBIT, PCI, ISO/SSAE 16 ou à des normes semblables?</p> <p>2) Des rapports SOC, notamment, mais sans s'y limiter, des rapports SOC 2 de Type 2 sont-ils accessibles?</p> | 5 | | |
| 23 | Sécurité | <p>Indiquez comment les données en transit et inactives qui concernent la SCHL sont protégées.</p> <p>1) Certaines de ces données risquent-elles d'être stockées sur des supports et des dispositifs transportables? Notamment, mais sans s'y limiter, des clés USB ou des dispositifs de stockage externes?</p> <p>2) Des mesures de protection sont-elles en place pour les appareils mobiles, notamment, mais sans s'y limiter, pour les appareils du programme Apportez votre appareil personnel, les téléphones mobiles et les ordinateurs portables?</p> <p>3) D'autres clients utilisent-ils vos bases de données, vos serveurs ou vos applications? Dans l'affirmative, comment assurez-vous la séparation des données d'un client à l'autre?</p> | 5 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|--|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | <p>4) Les données inactives et en transit sont-elles chiffrées parmi les composantes des solutions et leurs utilisateurs finaux?</p> <p>5) Pour assurer la protection des renseignements de niveau Protégé B, disposez-vous des contrôles nécessaires qui se fondent sur la norme ISO 27001:2013, la norme ITSG-33 ou une norme équivalente?</p> <p>6) Si toutes les données inactives et en transit se trouvent au Canada, les données en transit quittent-elles le territoire canadien, même temporairement?</p> | | | |
| 24 | Sécurité | Indiquez comment les temps d'arrêt sont gérés dans des situations comme les mises à niveau et la gestion des correctifs. | 3 | | |
| 25 | Sécurité | Indiquez tous les lieux géographiques où seront hébergées des données de la SCHL. | 5 | | |
| 26 | Sécurité | Présentez les mesures de protection matérielles et administratives actuellement en place qui protégeront les renseignements de la SCHL stockés dans vos centres de données. | 4 | | |
| 27 | Sécurité | Quels niveaux de service peuvent être garantis? | 3 | | |
| 28 | Sécurité | Indiquez les directives de sécurité que vous suivez pour le développement d'applications. | 4 | | |
| 29 | Sécurité | Indiquez si l'intégration aux répertoires de services de la SCHL ou la gestion de l'identité est possible au besoin. | 4 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------|---|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | 1) La solution prend-elle en charge la signature unique? 2) La solution prend-elle en charge l'authentification à deux facteurs? | | | |
| 30 | Sécurité | Les tiers peuvent-ils accéder aux journaux et aux ressources partagés et révéler des renseignements de nature délicate sur la SCHL et ses utilisateurs? | 4 | | |
| 31 | Sécurité | Indiquez comment les identifiants et les identités numériques sont protégés et comment ils sont utilisés dans un nuage public ou dans des applications sur place. | 4 | | |
| 32 | Sécurité | Indiquez si votre service prend en charge les modèles IaaS, PaaS, SaaS ou une architecture sur place pour la prestation de vos services. | 3 | | |
| 33 | Sécurité | Indiquez si vous avez déjà été victime d'une atteinte à la protection des renseignements personnels ou à la sécurité de l'information. | 4 | | |
| 34 | Sécurité | Indiquez si des évaluations de sécurité sont effectuées régulièrement (sur une base annuelle). Cela peut comprendre les éléments suivants : 1) Évaluations et tests de vulnérabilité effectués à l'interne ou par des tiers; 2) Tests de pénétration effectués en interne ou par des tiers. | 4 | | |
| 35 | Sécurité | Les données jugées confidentielles par la SCHL peuvent-elles être masquées? Dans l'affirmative, de quelle façon? Dans la négative, quels efforts sont nécessaires pour mettre en œuvre cette fonctionnalité? | 4 | | |
| 36 | Sécurité | Indiquez comment les données sont détruites à la | 3 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|---|--|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | fin du service et quelle méthode est employée (p. ex. réécritures). | | | |
| 37 | Renseignements techniques et plateforme | La solution devrait comporter des métadonnées classant chaque enregistrement en fonction de ses exigences de conservation des données d'archivage. | 4 | | |
| 38 | Renseignements techniques et plateforme | La solution doit conserver et archiver tous les documents de la Société et les conserver conformément aux calendriers de conservation de la Société et tout en respectant les demandes de mise en suspens pour des raisons juridiques et pour répondre aux demandes d'accès à l'information. | 3 | | |
| 39 | Renseignements techniques et plateforme | La solution devrait archiver et conserver les données des dossiers en fonction de la classification d'archivage de chaque dossier. | 3 | | |
| 40 | Renseignements techniques et plateforme | La solution devrait permettre l'application de la ligne de conduite sur la conservation et la disposition des documents non enregistrées dans le système (p. ex., historique de recherche). | 3 | | |
| 41 | Plateforme technique | La solution devrait comporter une stratégie officielle de mise à niveau et de gestion des correctifs. | 3 | | |
| 42 | Plateforme technique | Décrivez le processus d'amélioration du produit constituant la solution. Comment les commentaires des clients sont-ils sollicités et hiérarchisés? | 2 | | |
| 43 | Exigences non fonctionnelles | La solution permet-elle la maintenance des données? Veuillez préciser qui (le superutilisateur, le soutien des systèmes du secteur, le partenaire des TI de la SCHL ou le proposant) serait responsable de | 3 | | |

| N° D'ÉLÉMENT | TYPE DE CRITÈRES | ÉNONCÉ DE L'EXIGENCE | PONDÉRATION (1-5) | PAGE DANS LA PROPOSITION | AUTRES DÉTAILS |
|--------------|------------------------------|--|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | configurer les éléments suivants : 1) Les champs; 2) Les listes de sélection; 3) Les flux de travail; 4) Les modèles de courriel; 5) Les règles opérationnelles | | | |
| 44 | Exigences non fonctionnelles | Décrivez le modèle de soutien continu une fois la solution déployée et opérationnelle. | 4 | | |
| 45 | Exigences non fonctionnelles | Décrivez comment les utilisateurs internes et externes de la SCHL seront intégrés à la solution ou en seront retirés. | 3 | | |

Chaque proposant doit fournir les renseignements suivants dans sa proposition dans le même ordre que celui indiqué ci-dessous. Les limites de pages s'appliquent à des pages imprimées au recto seulement et avec une taille de police minimale de 11 points.

1.11 CONDITIONS PRÉALABLES À L'OCTROI

En attendant l'évaluation du risque d'interruption des activités de la SCHL requise dans le cadre de la DDP, on pourrait demander au proposant de remplir l'Attestation en matière de gestion de la continuité des activités jointe à l'annexe H dans le cadre du processus de DDP actuel, avant la signature de l'entente et pendant toute la durée de l'entente.

ANNEXE D – ENTENTE

Pour les besoins de la présente section, on entend par « entrepreneur » le proposant choisi avec lequel la SCHL conclut un contrat.



Contrat de la SCHL No

LA PRÉSENTE CONVENTION datée du _____ 2020 (ci-après appelée l'« **entente** »)

ENTRE

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT
une société d'État constituée en vertu d'une loi du Parlement du Canada et dont le siège social est situé à Ottawa, au Canada (la « SCHL »)

ET

(l'« **entrepreneur** »)

(Individuellement une « **partie** » ou collectivement les « **parties** »)

PAR LES PRÉSENTES, en contrepartie des engagements réciproques définis ci-après, la SCHL et l'entrepreneur conviennent de ce qui suit :

Article 1.0 – Livrables

- 1.1** L'entrepreneur convient de fournir les biens et les services (les « services ») décrits aux prix indiqués à l'**appendice A – Services et modalités de paiement**.
- 1.2** L'entrepreneur déclare qu'il possède les compétences et l'expérience requises pour fournir les services en conformité avec les modalités de la présente entente. L'entrepreneur garantit que les services seront exécutés de façon professionnelle et conformément aux normes reconnues du secteur, y compris, mais sans s'y limiter, les exigences en matière de TI et les mesures de sécurité énumérées au paragraphe 4.15 et aux appendices B et C de la présente entente.

Article 2.0 – Durée de l'entente

- 2.1** La durée de l'entente correspond à toute la période pendant laquelle l'entrepreneur est tenu de fournir les services, ce qui comprend :
- 2.2** La « durée initiale », qui entre en vigueur à la date à laquelle la présente entente est dûment signée et prend fin au premier anniversaire de ladite date; et
- 2.3** Le cas échéant, la « période de renouvellement » pendant laquelle l'entente est prolongée par écrit par les parties, à condition que la SCHL choisisse d'exercer toute option énoncée dans le présent contrat en vertu du paragraphe 2.4.

Collectivement, la durée initiale et la ou les périodes de renouvellement sont la « durée » dans le cadre de la présente entente.

2.4 Option de prolongation de la durée du contrat :

L'entrepreneur accorde à la SCHL l'option irrévocable de prolonger la durée de l'entente d'un maximum de quatre (4) périodes supplémentaires d'un (1) an selon les mêmes modalités que celles de la présente entente qui seront confirmées par la convention de modification. L'entrepreneur convient que, pendant la période prolongée de la présente entente, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées à l'appendice A de la présente entente.

La SCHL peut exercer cette option en tout temps en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur avant la fin de la durée de la présente entente. L'option ne peut être exercée qu'à la seule discrétion de la SCHL et sera mise en évidence dans une convention de modification.

2.5 Option d'achat de produits et services supplémentaires

L'entrepreneur accorde à la SCHL l'option irrévocable d'acheter des quantités supplémentaires des services et des autres produits et services connexes qu'il offre selon les mêmes modalités que celles qui sont accordées en vertu de l'entente et aux prix indiqués à l'appendice A ou à tout autre prix mutuellement négocié convenu par les deux parties, avec un rabais équivalent ou meilleur appliqué en vertu de la présente entente.

Cette option peut être exercée en tout temps pendant la durée du présent contrat, aussi souvent que la SCHL le souhaite. Cette option ne peut être exercée par la SCHL qu'au moyen d'un avis écrit à l'entrepreneur et sera attestée par convention de modification.

2.6 Résiliation

- (1) La SCHL peut résilier la présente entente pour quelque raison que ce soit, sans pénalité ni responsabilité de quelque nature que ce soit, en donnant à l'entrepreneur un préavis écrit d'au moins trente (30) jours en tout temps pendant la durée de l'entente.
- (2) Par dérogation à toute autre disposition de la présente entente, la SCHL peut, moyennant un avis écrit de cinq (5) jours à l'entrepreneur, résilier sans frais ou

responsabilité de quelque nature que ce soit pour la SCHL la totalité ou une partie de l'entente, quelle qu'elle soit, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

(i) l'entrepreneur viole le contrat de façon déterminante, à moins que, dans l'éventualité d'une telle violation, l'entrepreneur, dans les trente (30) jours civils suivant la réception d'un avis écrit de cette violation de la part de la SCHL, corrige la violation conformément aux exigences applicables de la présente entente et à la seule satisfaction de la SCHL;

(ii) la SCHL a effectué une évaluation des menaces et des risques qui a démontré que les services sont incompatibles avec les exigences de la SCHL en matière de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information ou de sécurité, conformément à ses lignes directrices et politiques internes, à ses procédures ou à la législation en vigueur.

(iii) l'entrepreneur commet de nombreux manquements aux obligations que lui impose l'entente, lesquelles, lorsqu'elles sont combinées, représentent une inexécution substantielle de l'entente;

(iv) il y a un changement de contrôle de l'entrepreneur, si ce contrôle est acquis, directement ou indirectement, au moyen d'une transaction unique ou d'une série de transactions liées, de l'acquisition de la totalité ou de la quasi-totalité de l'actif de l'entrepreneur par une entité, quelle qu'elle soit, ou d'une fusion de l'entrepreneur avec une autre entité en vue de la formation d'une nouvelle entité, à moins que l'entrepreneur ne puisse démontrer à la satisfaction de la SCHL qu'un tel événement n'aura pas d'effet négatif sur sa capacité de fournir les services prévus dans le présent contrat;

(v) l'entrepreneur commet une fraude;

(vi) l'entrepreneur déclare faillite, devient insolvable, fait l'objet d'une ordonnance de séquestre, fait une cession de biens au profit des créanciers, fait l'objet d'une ordonnance ou d'une résolution visant la liquidation de l'entrepreneur, ou encore se place sous la protection d'une quelconque loi portant sur la faillite ou l'insolvabilité; ou

(vii) l'entrepreneur viole les dispositions relatives à la confidentialité, aux mesures de sécurité et à la propriété intellectuelle énoncées dans la présente entente.

- (3) Les parties conviennent qu'en cas de résiliation de la présente entente en vertu du paragraphe 2.6(2) et lorsqu'un paiement anticipé a été versé par la SCHL : (i) les frais jusqu'à la date de la résiliation seront calculés au prorata sur la base d'une année de douze (12) mois et d'un mois de trente (30) jours et (ii) l'entrepreneur remboursera immédiatement à la SCHL la portion non liquidée du paiement anticipé et paiera les intérêts à la SCHL sur ces montants, à compter de la date du paiement anticipé jusqu'à la date du remboursement, au taux d'intérêt annuel réduit établi par la Banque du Canada et en vigueur à la date du versement anticipé, majoré de 1,25 % par année.

- (4) La SCHL peut reporter à une ou plusieurs reprises la date d'entrée en vigueur de la résiliation à l'égard de tout avis de résiliation donné par la SCHL conformément à la présente entente, à sa seule discrétion, jusqu'à concurrence de 365 jours au total.
- (5) Si la SCHL détermine qu'un manquement de l'entrepreneur à ses obligations en vertu de la présente entente constitue une menace importante pour ses activités courantes ou qu'il entraînera une amende, une pénalité ou une responsabilité importante de la part de la SCHL, et que ce manquement n'est pas corrigé dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception par l'entrepreneur d'un avis de la SCHL l'informant qu'elle entend exercer son droit de résiliation en vertu du présent paragraphe 2.6, à la discrétion de la SCHL, et sans limiter les autres droits que la SCHL peut avoir en vertu de la présente entente, la SCHL peut, à sa seule discrétion : (i) nommer un ou plusieurs tiers, y compris d'autres fournisseurs de services (chacun étant un « fournisseur substitut »), pour fournir la totalité ou une partie des services;
- (6) Soutien à la transition de l'entrepreneur. Si la SCHL exerce ses droits en vertu du paragraphe 2.6 (2) de la présente entente, l'entrepreneur collaborera raisonnablement avec la SCHL et tout fournisseur substitut et leur fournira l'aide transitoire nécessaire dans le cadre de l'exercice de ces droits par la SCHL. Cette aide peut comprendre l'octroi à la SCHL d'un accès électronique aux services de l'entrepreneur, au besoin, et pour une période déterminée, selon ce qui a été convenu par les parties, mais en aucun cas pendant une période de moins de trente (30) jours, afin de permettre à la SCHL de supprimer des données sur les services.

Article 3.0 – Aspects financiers

- 3.1** En contrepartie de la livraison de la solution décrite dans la présente entente, la SCHL paiera à l'entrepreneur le ou les prix établis à l'appendice A. Nonobstant toute autre disposition de la présente entente, les obligations financières totales de la SCHL en vertu de la présente entente ne doivent en aucune circonstance dépasser _____ \$ CA pour les services fournis pendant la durée de l'entente.

3.2 Instructions de facturation

- (1) Toutes les factures doivent faire référence à la commande fournisseur, qui sera remise à l'entrepreneur après la signature de l'entente.
- (2) En soumettant des factures (autres que pour tout élément faisant l'objet d'un paiement anticipé), l'entrepreneur atteste que les services ont été fournis et que tous les frais sont conformes au paragraphe 3.1, y compris tous les frais liés aux travaux exécutés par les sous-traitants. La SCHL versera le paiement anticipé à l'entrepreneur ou au mandataire de la solution dans les trente (30) jours suivant la réception d'une facture complète (et de tout document justificatif requis) ou dans les trente (30) jours suivant toute date indiquée dans l'entente pour le versement du paiement anticipé, la date la plus tardive étant retenue. Si, pour quelque raison que ce soit, la SCHL conteste une facture, la SCHL paiera à l'entrepreneur la partie non contestée de la facture, à condition que les éléments non contestés soient indiqués séparément sur la facture

et soient dus. Dans le cas des factures contestées, la facture ne sera considérée comme reçue dans le cadre du paragraphe 3.2 qu'une fois le litige réglé.

3.3 Le montant que la SCHL doit payer à l'entrepreneur en application du paragraphe 3.1 comprend l'ensemble des taxes, cotisations, droits et autres prélèvements qui pourraient être payables, notamment la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), ou encore la taxe de vente au détail (TVD). Aucun autre montant de taxe, de cotisation, de droit ou d'autre prélèvement ne s'ajoute au montant payable à l'entrepreneur, sauf en cas d'entente expresse écrite entre l'entrepreneur et la SCHL.

3.4 Sous réserve du paragraphe 3.2 ci-dessus, l'entrepreneur doit, s'il en a l'obligation et dans la mesure pertinente, percevoir la TPS/TVH ou la TVD et l'indiquer séparément sur chaque facture. Si l'entrepreneur doit percevoir la TPS/TVH, la facture qu'il émet doit porter son numéro de TPS/TVH. Si l'entrepreneur est aussi tenu de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), il doit également indiquer sur la facture son numéro de TVQ. L'entrepreneur doit remettre à l'Agence du revenu du Canada ou à l'autorité taxatrice provinciale tous les montants des taxes perçues pour les services.

3.5 Méthode de paiement

Tous les paiements aux termes de la présente entente sont effectués par transfert électronique de fonds (« TEF »). Il incombe à l'entrepreneur de fournir à la SCHL tous les renseignements énumérés au paragraphe 3.2 pour que le TEF soit effectué et pour tenir les renseignements à jour. Si la SCHL est incapable de faire le paiement par TEF, l'entrepreneur convient d'accepter un paiement par chèque ou par un autre mode convenant aux deux parties.

3.6 Dépôt direct et déclaration en matière d'impôt sur le revenu

À titre de société d'État fédérale, la SCHL est tenue, en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et de ses règlements, de déclarer au moyen d'un feuillet T1204 supplémentaire les paiements qu'elle a versés aux fournisseurs qui fournissent des produits ou des services. La SCHL doit par conséquent obtenir des fournisseurs les renseignements nécessaires, notamment le numéro d'assurance sociale ou le numéro d'entreprise de l'entrepreneur, pour être en mesure d'effectuer le paiement par TEF et de remplir le feuillet T1204 supplémentaire. L'entrepreneur doit remplir et signer le formulaire de la SCHL, SCHL 3085, « Formulaire de dépôt direct et renseignements aux fins de l'impôt du fournisseur », avant l'entrée en vigueur de l'entente. L'entrepreneur doit, pour la durée du contrat, veiller à ce que les renseignements fournis demeurent exacts et à jour. De plus, il assume l'entière responsabilité quant à tout paiement ou déclaration en matière d'impôt erroné découlant de renseignements inexacts ou désuets.

3.7 Audit

Le fournisseur de services doit tenir des livres et des comptes standards, en bonne et due forme, pendant la durée de l'entente et pour une période de trois (3) ans suivant la fin de l'entente. Il convient de permettre aux auditeurs internes et externes de la SCHL et aux organismes de réglementation de la SCHL d'examiner, à tout moment raisonnable, tous dossiers relatifs aux services mentionnés dans

les présentes. L'entrepreneur convient de fournir aux auditeurs internes ou externes de la SCHL et aux organismes de réglementation de la SCHL suffisamment de documents originaux relatifs aux services décrits aux présentes pour qu'ils puissent mener à bien toute procédure d'audit. Tout audit peut être mené sans avis préalable, mais la SCHL convient de coopérer avec l'entrepreneur dans l'exécution de tout audit afin d'éviter les interruptions dans les activités au quotidien et de préserver la confidentialité de tout renseignement exclusif divulgué.

Article 4.0 – Modalités générales

4.1 Droits de propriété intellectuelle

Tous les renseignements de la SCHL (comme définis au paragraphe 4.2 de la présente entente) et tous les documents, rapports et autres travaux produits en application de la présente entente dès qu'ils existent, et la SCHL détient tous les droits de propriété intellectuelle à leur égard. L'entrepreneur garantit qu'il détient des droits suffisants pour se conformer à cette modalité et qu'il a obtenu toute renonciation nécessaire aux droits moraux, conformément à la législation sur les droits d'auteur. Dès que le matériel existe, l'entrepreneur cède par les présentes tous les droits sur le matériel à la SCHL et convient de signer à la demande de la SCHL un document reconnaissant la propriété de la SCHL sur le matériel et les travaux produits et portant renonciation à ses droits moraux sur ce matériel et ces travaux. Rien dans la présente entente ne vise à modifier les droits de propriété intellectuelle préexistants des parties ni nul renseignement de la SCHL, qu'il soit ou non identifié comme étant confidentiel. L'entrepreneur peut utiliser et divulguer des connaissances, des expériences, des compétences et des idées générales qu'il peut acquérir ou développer dans le cadre de la prestation des services, sous réserve du respect des dispositions de confidentialité de la présente entente.

4.2 Confidentialité, protection des renseignements personnels et accès à l'information

4.2.1 Confidentialité et interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL

(1) Dans le présent paragraphe, les « **renseignements de la SCHL** » s'entendent de tous les renseignements de nature confidentielle, y compris les renseignements personnels, qui sont sous la garde et le contrôle de la SCHL et qui sont gérés, obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés relativement à la prestation des services, sans égard à la façon dont ils ont été obtenus. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, les renseignements de la SCHL englobent les données dans tous les formats et les renseignements obtenus directement ou indirectement par l'entrepreneur. L'entrepreneur comprend la nature délicate des renseignements de la SCHL et convient de traiter tous les renseignements de la SCHL comme étant exclusifs, confidentiels et de nature délicate, pendant la durée de cette entente et après son expiration, sauf indication expresse contraire par écrit de la SCHL. L'entrepreneur convient aussi de restreindre l'accès aux renseignements de la SCHL aux personnes qui ont besoin de connaître ces renseignements pour fournir les services et qui sont liées par une obligation de confidentialité aussi stricte que celle qui est prévue dans la présente entente, à condition qu'ils aient obtenu la cote de sécurité appropriée

selon la classification du gouvernement du Canada en matière de filtrage de sécurité avant que la SCHL ne leur accorde un tel accès. En cas de violation de la confidentialité, l'entrepreneur avisera promptement la SCHL et coopérera avec elle dans la mesure nécessaire pour y remédier.

- (2) Lorsque les services sont de nature délicate, la SCHL peut exiger que l'entrepreneur livre, pour toute personne engagée dans l'exécution des services, un serment de discrétion. En outre, l'entrepreneur convient que la SCHL considère que les renseignements de la SCHL relèvent de sa garde et de son contrôle en tout temps et que tous les renseignements qui relèvent de la garde et du contrôle de la SCHL sont assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information. L'entrepreneur retourne à la SCHL ou détruit, sans le reproduire, tout document qui lui a été fourni pour l'exécution des services promptement après l'expiration du contrat. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, l'entrepreneur fournit une preuve rapportée par serment de la destruction des documents.
- (3) Nonobstant ce qui précède, l'entrepreneur est autorisé à conserver une copie des dossiers conformément à la loi ou aux normes professionnelles. D'autres copies des documents stockés dans les copies de sauvegarde électroniques de l'entrepreneur doivent être détruites conformément à leur cycle de vie normal. L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements de la SCHL **demeurent au Canada** et qu'ils sont accessibles à partir ou à l'intérieur du Canada et par des personnes qui ont obtenu la cote de sécurité appropriée selon la classification du gouvernement du Canada et convient expressément de séparer les renseignements de la SCHL, soit en format électronique, soit en version papier, d'autres renseignements obtenus par des moyens physiques ou électroniques. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur doit s'assurer que tout sous-traitant, revendeur, mandataire ou autre entité dont les services ont été retenus pour l'exécution d'une partie des services ne communique, diffuse ou divulgue pas, de quelque façon que ce soit, les renseignements de la SCHL à quiconque, notamment aux filiales, succursales ou partenaires de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants, sauf disposition contraire dans la présente entente, sans le consentement écrit préalable de la SCHL.
- (4) L'entrepreneur doit, en tout temps, s'assurer de transmettre les renseignements entre lui et la SCHL au moyen de moyens de transmission sécurisés. De plus, lorsque les renseignements de la SCHL sont stockés, l'entrepreneur doit appliquer en tout temps des mesures raisonnables de sécurité administrative, physique et technologique afin de préserver la confidentialité de l'information, le cas échéant, et d'empêcher sa perte ou sa consultation sans autorisation, plus amplement décrites à l'appendice B (« Exigences en matière de protection des renseignements personnels ») joint aux présentes. L'entrepreneur mettra également en œuvre des outils et des contrôles de gestion de l'information et de gouvernance, comme plus amplement décrits à l'appendice B. Les exigences de l'appendice B lient tout tiers à qui l'entrepreneur confie l'une de ses fonctions de technologie de l'information ou de gestion de l'information ou qui gère ces fonctions pour l'entrepreneur. En plus des exigences énoncées à l'appendice B, l'entrepreneur doit, dans la mesure où les renseignements contiennent des renseignements personnels, se conformer aux lois canadiennes en vigueur en matière de protection des renseignements personnels.

- (5) Lorsque l'entrepreneur peut être tenu de divulguer des renseignements de la SCHL en raison d'une exigence licite ou conformément à une assignation ou à un mandat émis légalement par un tribunal ou une autre autorité compétente, l'entrepreneur doit :
- (a) avertir la SCHL dès qu'il constate un risque de divulgation de renseignements de la SCHL, de sorte qu'elle puisse obtenir une ordonnance préventive ou se prévaloir de tout autre recours pertinent;
 - (b) fournir des renseignements et toute autre forme d'aide requise pour que la SCHL prenne des mesures appropriées en droit afin d'empêcher la divulgation; et
 - (c) veiller à ce que la divulgation se limite strictement aux renseignements faisant l'objet d'une exigence licite.

4.2.2 Protection des renseignements personnels

- (1) L'entrepreneur reconnaît et convient que tous les renseignements personnels recueillis ou accessibles à l'entrepreneur dans le cadre de la prestation des services, y compris les renseignements personnels de la SCHL, constituent des renseignements confidentiels de la SCHL auxquels les dispositions du paragraphe 4.2.1 s'appliquent; sauf dans la mesure où de telles dispositions sont incompatibles avec le présent paragraphe 4.2.2, qui prévaut en ce qui concerne les renseignements personnels de la SCHL. En plus des obligations susmentionnées, l'entrepreneur doit :
- (2) traiter tous les renseignements personnels de la SCHL conformément aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels;
- (3) sous réserve du paragraphe 4.2.2 (1), s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente de manière à faciliter la conformité de la SCHL aux lois canadiennes relatives à la protection des renseignements personnels;
- (4) si la SCHL en fait la demande, dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle la demande a été faite par la SCHL, dans la mesure où l'entrepreneur possède les renseignements personnels de la SCHL ou qu'il a le contrôle sur ceux-ci, soit :
 - (i) mettre à jour, corriger ou supprimer les renseignements personnels de la SCHL ou modifier les choix de la personne quant à l'utilisation autorisée par la SCHL de ses renseignements personnels; ou
 - (ii) donner accès à la SCHL ou à ses autres fournisseurs de services pour lui permettre d'exécuter les activités décrites à l'alinéa (i) elle-même;
- (5) si l'entrepreneur reçoit une demande d'accès à des renseignements personnels de la SCHL qui sont en sa possession ou sous son contrôle, il renverra immédiatement cette demande à la SCHL et ne répondra à cette demande qu'en faisant référence à ce renvoi; et, si la SCHL est tenue, en vertu de toute loi canadienne relative à la protection des renseignements personnels, de fournir à une personne des renseignements personnels de la SCHL en la possession ou sous le contrôle de l'entrepreneur, l'entrepreneur devra, à la demande de la SCHL, fournir ces renseignements personnels à la SCHL au plus tard à la date limite de la disposition requise pour permettre à la SCHL de se conformer à toute date limite applicable en vertu de ces lois canadiennes relatives à la protection des renseignements personnels quant à la transmission de ces renseignements personnels de la SCHL, à condition que la SCHL ait donné à l'entrepreneur un préavis suffisant pour respecter ces échéances;

- (6) s'il n'y a pas d'interdiction légale (ou si une autorité chargée de l'application des lois lui a demandé de s'abstenir) de le faire, le fournisseur doit aviser la SCHL de toute assignation, mandat, ordonnance, demande, exigence ou requête (y compris toute lettre relative à la sécurité nationale) fait par un organisme gouvernemental ou réglementaire pour la divulgation de renseignements personnels de la SCHL et, dans la pleine mesure permise par la loi en vigueur, coopérer raisonnablement avec la SCHL dans ses efforts pour s'opposer à une telle assignation, à un tel mandat, à une telle ordonnance, à une telle demande ou à une telle exigence ou requête;
- (7) aviser immédiatement la SCHL si l'entrepreneur reçoit un avis de tout organisme gouvernemental ou réglementaire alléguant que la SCHL ou l'entrepreneur n'a pas respecté les lois canadiennes relatives à la protection des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de la présente entente; ou si l'entrepreneur est autrement mis au courant et qu'il a des motifs raisonnables de croire que l'entrepreneur ou la SCHL a peut-être manqué ou pourrait, à l'avenir, ne pas respecter les lois canadiennes relatives à la protection des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de la présente entente;
- (8) à la demande de la SCHL, collaborer et se conformer à toute demande ou directive émise par tout organisme de protection des renseignements personnels ou des données, y compris tout organisme gouvernemental ou réglementaire applicable à la SCHL ou aux renseignements personnels de la SCHL;
- (9) fournir une aide raisonnable à la SCHL pour répondre à toute plainte relative au traitement des renseignements personnels de la SCHL dans le cadre de l'exécution des services; et
- (10) à la demande écrite de la SCHL, fournir à la SCHL une liste à jour de tous les employés de l'entrepreneur qui ont traité les renseignements personnels de la SCHL.

4.2.2 Avis d'atteinte à la protection des renseignements personnels

Après avoir pris connaissance d'une atteinte à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels, l'entrepreneur doit faire ce qui suit, sous réserve des lois applicables :

- (1) immédiatement, mais dans tous les cas au plus tard deux (2) jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'entrepreneur prend connaissance d'une telle atteinte à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels, aviser la SCHL par téléphone et par écrit;
- (2) prendre toutes les mesures nécessaires pour exercer contre toute personne qui se livre ou pourrait se livrer à une telle manipulation non autorisée tout droit que l'entrepreneur a d'exiger de cette personne qu'elle respecte toute obligation de confidentialité envers l'entrepreneur et de cesser de telles activités non autorisées;
- (3) faire tout ce qui est en son pouvoir, signer tous les documents et fournir toute l'aide raisonnablement requise par la SCHL pour permettre à celle-ci d'exercer contre toute personne qui se livre ou pourrait se livrer à un tel traitement non autorisé tout droit

que la SCHL a d'exiger de cette personne qu'elle respecte toute obligation de confidentialité envers la SCHL et de cesser de telles activités non autorisées; et

- (4) si l'atteinte à la sécurité concerne des renseignements personnels de la SCHL, à la demande de la SCHL, collaborer raisonnablement avec la SCHL et l'aider dans ses communications avec les médias et les personnes touchées (par communiqué, téléphone, lettre, centre d'appels, site Web ou tout autre moyen de communication) et les organismes gouvernementaux ou réglementaires pour leur expliquer qu'une atteinte à la sécurité est survenue et les mesures correctives qui sont prises. Le contenu et la méthode de ces communications seront déterminés par la SCHL et l'entrepreneur, dans la mesure où ce contenu renvoie à l'entrepreneur, en agissant de manière raisonnable. De plus, l'entrepreneur doit aider la SCHL à atténuer tout dommage potentiel et à prendre les mesures commerciales demandées par la SCHL pour faciliter l'enquête, les mesures d'atténuation et la correction de chaque occurrence d'une telle atteinte à la sécurité. Dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après une telle atteinte à la sécurité, l'entrepreneur doit effectuer une analyse des causes fondamentales et, sur demande, communiquer les résultats de son analyse et de son plan de mesures correctives à la SCHL. L'entrepreneur doit fournir à la SCHL des renseignements à jour si des détails supplémentaires sont découverts concernant la cause, la nature, les conséquences ou l'étendue de l'atteinte à la sécurité.

4.2.3 Accès à l'information

- (1) L'entrepreneur reconnaît que la Loi sur l'accès à l'information s'applique à la SCHL et peut exiger la divulgation de renseignements. Les parties se conformeront aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, notamment en ce qui concerne une demande d'accès à l'information présentée en vertu de la Loi sur l'accès à l'information par un tiers (« demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information »).
- (2) Si une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information est faite à l'entrepreneur (plutôt qu'à la SCHL) pour accéder à des renseignements de la SCHL, l'entrepreneur doit : (a) ne pas communiquer avec la personne qui fait la demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ou y répondre, sauf selon les instructions écrites de la SCHL; (b) promptement, mais dans tous les cas, dans les sept (7) jours (ou dans tout autre délai convenu entre les parties) suivant la réception de cette demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, renvoyer cette demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information à la SCHL, et (c) sans porter atteinte aux responsabilités de la SCHL et aux droits de l'entrepreneur en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, collaborer raisonnablement avec la SCHL au besoin pour lui permettre de répondre à chaque demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ou de se conformer autrement à la Loi sur l'accès à l'information.
- (3) L'entrepreneur indique qu'il est d'avis que la présente entente et certains des appendices aux présentes, ainsi que certains documents en la possession et sous le contrôle de la SCHL concernant les services, contiennent des renseignements confidentiels et délicats sur le plan commercial de l'entrepreneur et l'entrepreneur aura l'occasion de répondre à toute demande présentée en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de soumettre une proposition de caviardage à cet égard, dans la mesure où l'entrepreneur est autorisé à soumettre une proposition de caviardage en vertu des lois applicables. La SCHL fera des efforts commercialement raisonnables

pour aviser l'entrepreneur d'une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information qui concerne ses renseignements confidentiels et délicats sur le plan commercial.

4.3 Indemnisation par l'entrepreneur

L'entrepreneur convient d'indemniser et de dégager de toute responsabilité la SCHL, ses dirigeants, ses employés et ses mandataires de tout dommage et coût, de toute perte, dépense, réclamation, demande, action, poursuite ou autre procédure de quelque nature que ce soit, y compris les frais juridiques, découlant ou résultant d'un acte ou d'une omission de l'entrepreneur lié à l'exécution des services, et cette indemnisation comprend toute réclamation d'un tiers associée à des violations des données des renseignements de la SCHL. La SCHL prendra en charge sa part proportionnelle des pertes ou dommages si ses actions y ont contribué. L'indemnisation s'applique, que l'action, la poursuite ou l'instance soit intentée au nom de la SCHL ou au nom du fournisseur de services. L'entrepreneur est entièrement responsable devant la SCHL des actions et des omissions (y compris la négligence) de ses sous-traitants et des personnes travaillant directement ou indirectement pour les sous-traitants, comme si l'entrepreneur était lui-même l'auteur de ces actions ou omissions. L'entrepreneur doit indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité la SCHL, ses dirigeants et ses employés à l'égard de toute responsabilité et dépense, y compris les frais raisonnables de défense et les frais juridiques raisonnables et les dommages-intérêts découlant de toute violation de tout brevet ou droit d'auteur existant ou de toute utilisation non autorisée de tout secret commercial. La SCHL a le droit de prendre en charge sa propre défense en tout temps, à la condition qu'elle en assume les coûts. De plus, l'entrepreneur convient qu'il est responsable du paiement de tous les coûts liés à ses franchises d'assurance ou à ses participations autoassurées, de sorte que l'indemnité de l'entrepreneur à la SCHL ne soit pas touchée, réduite ou incommodée par le maintien de cette franchise ou de cette autoassurance.

4.4 Entrepreneur indépendant

Les parties conviennent que l'entrepreneur agit à titre d'entrepreneur indépendant dans le cadre de la présente entente. Ni lui ni ses employés, dirigeants, mandataires et sous-traitants ne deviennent des employés de la SCHL. L'entrepreneur convient d'en aviser ses employés, dirigeants, mandataires et sous-traitants. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur conserve entièrement le contrôle et la responsabilité de ses employés, mandataires et sous-traitants. Il prépare et traite directement la paie de ses employés et retient ou paie les impôts à l'emploi et retenues salariales qui sont requis pour ses employés. Tout le personnel employé par l'entrepreneur au début de la période visée par le contrat demeure, en tout temps et pour toutes fins, à l'emploi exclusif de l'entrepreneur.

4.5 Pouvoir de l'entrepreneur

L'entrepreneur convient qu'il n'a pas le pouvoir de donner des garanties ou des sûretés au nom de la SCHL, quelles qu'elles soient, implicitement ou explicitement, qu'il n'est d'aucune façon le représentant légal ou le mandataire de la SCHL et qu'il n'a pas le droit ni le pouvoir de créer des obligations pour la SCHL ou de faire en sorte qu'elle soit liée de quelque façon que ce soit.

4.6 Mention de la SCHL

Le fournisseur de services convient de ne faire aucun usage du nom, du logo ou d'une autre marque officielle de la SCHL à moins d'avoir obtenu le consentement explicite de la SCHL par écrit.

4.7 Conflit d'intérêts

L'entrepreneur, ses mandants, employés, mandataires et sous-traitants doivent éviter tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pendant la durée de l'entente. Il doit déclarer immédiatement tout conflit d'intérêts réel, possible ou apparent à la SCHL dès qu'il en prend connaissance. L'entrepreneur doit, à la demande de la SCHL, prendre des mesures pour supprimer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu. L'entrepreneur ne doit fournir à aucun tiers des services qui, dans les circonstances, pourraient raisonnablement donner lieu à un conflit d'intérêts entre les responsabilités de l'entrepreneur envers ce tiers et ses responsabilités envers la SCHL. S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts, réel, possible ou perçu, à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit de résilier immédiatement l'entente. Tous les produits des travaux complétés à la date de la résiliation doivent être transmis à la SCHL. La SCHL verse à l'entrepreneur un montant qui, de l'avis de la SCHL, constitue un paiement raisonnable pour l'exécution partielle des obligations de l'entrepreneur en application de l'entente. Une fois ce montant versé, la SCHL n'a plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers l'entrepreneur. Tout titulaire ou ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions de la *Loi sur les conflits d'intérêts* pour pouvoir tirer un avantage direct de toute entente.

4.8 Assurance

L'entrepreneur doit, à ses propres frais, obtenir et maintenir en vigueur, ou faire en sorte que soient obtenues et maintenues en vigueur, les polices d'assurance décrites ci-dessous pour la durée de l'entente. Les montants de garantie indiqués peuvent être fournis en combinaison avec les polices originales, complémentaires ou excédentaires.

(1) Assurance de responsabilité civile des entreprises

Assurance responsabilité civile des entreprises, souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 5 000 000 \$ par événement ou série d'événements découlant d'une seule cause pour préjudice personnel, dommages corporels (y compris le décès) et dommages à la propriété, y compris toute perte de jouissance de la propriété. La police d'assurance doit couvrir notamment les locaux et les activités de l'entrepreneur, la responsabilité liée aux produits et aux travaux achevés (formule étendue), la responsabilité de l'entrepreneur, les véhicules n'appartenant pas à l'entrepreneur, la responsabilité de l'employeur, la responsabilité contractuelle et la responsabilité particulière assumée en vertu du présent contrat. La Société canadienne d'hypothèques et de logement doit être ajoutée à la police à titre d'assuré additionnel, et la police doit contenir une clause de responsabilité réciproque et une clause d'individualité des intérêts.

(2) Assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions)

Assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'assureurs autorisés à faire affaire au Canada d'au moins 5 000 000 \$ par demande de règlement couvrant notamment les actes réels ou allégués, les erreurs ou omissions, pertes financières

découlant ou liées à des erreurs ou omissions commises par le fournisseur, ses mandataires, ses entrepreneurs ou ses employés à la suite de l'exécution de la présente entente. La couverture comprend les frais de défense et les dommages-intérêts découlant de réclamations pour pertes financières causées par une négligence, une erreur ou une omission dans l'exécution ou le défaut de fournir les services. L'entrepreneur doit s'assurer que la police est renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins cinq (5) ans après l'expiration ou la résiliation anticipée de la présente entente.

(3) Assurance responsabilité liée à la sécurité informatique et assurance responsabilité civile concernant la protection des renseignements personnels

Assurance responsabilité liée à la sécurité informatique et assurance responsabilité civile souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 10 000 000 \$ par demande de règlement et au total, couvrant des actes, des erreurs ou des omissions réels ou allégués commis par le fournisseur, ses mandataires, ses entrepreneurs ou ses employés. La police doit également comprendre les actes intentionnels, frauduleux ou criminels du fournisseur, de ses mandataires ou de ses employés. La police doit expressément prévoir, mais sans s'y limiter, une couverture pour les risques suivants :

- i.l'utilisation non autorisée ou l'accès non autorisé à un système informatique;
- ii.la défense de toute mesure réglementaire comportant une atteinte à la protection des renseignements personnels ou la transmission d'un code malveillant;
- iii.le défaut de protéger les renseignements confidentiels (renseignements personnels et commerciaux) contre la divulgation;
- iv.les frais de notification, que la loi l'exige ou non.

La SCHL doit être désignée comme un assuré additionnel en vertu des polices susmentionnées. Ces polices ne contiennent aucune disposition qui écarterait, empêcherait ou annulerait une demande de règlement présentée par la SCHL. La police doit être renouvelée sans interruption pendant au moins trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation anticipée de la présente entente.

Autres conditions

L'entrepreneur est responsable du paiement de toutes les réclamations de dépenses et de pertes dans le cadre de la franchise de la police ou du maintien de l'autoassurance. Si la police est assujettie à une limite globale, une assurance de remplacement sera requise si cette limite est susceptible d'être dépassée. Cette assurance est assujettie aux modalités et exclusions habituelles de ce type d'assurance.

Si la présente assurance est fournie sur la base des réclamations, le fournisseur doit maintenir une couverture d'assurance continue pendant la durée de la présente entente et, en plus des exigences de couverture susmentionnées, ladite police doit prévoir ce qui suit :

- i.La date de rétroactivité de la police coïncide avec les services initiaux fournis par les assurés en vertu de l'entente ou la précède et se poursuivra jusqu'à la résiliation de l'entente (y compris les polices subséquentes achetées à titre de renouvellements ou de remplacements);
- ii.La police permet de signaler les circonstances ou les incidents qui pourraient donner lieu à de futures demandes de règlement; et

- iii. Une période de signalement prolongée d'au moins trois (3) ans à l'égard d'événements qui se sont produits, mais qui n'ont pas été signalés pendant la durée de la police, ou une couverture continue est maintenue.
- iv. En cas de changement important à la portée des services fournis en vertu de la présente entente, la SCHL peut demander des modifications aux protections d'assurance minimales stipulées ci-dessus. Toutes les polices d'assurance que l'entrepreneur doit maintenir en vigueur conformément à la présente clause d'assurance visent essentiellement le présent contrat et toute assurance valide et recouvrable de la SCHL n'intervient qu'en complément de l'assurance de l'entrepreneur et n'y contribue pas. Tous les certificats d'assurance doivent mentionner que les assureurs donneront à la SCHL un avis écrit d'au moins trente (30) jours avant l'annulation de toute assurance prévue dans la présente clause d'assurance. En outre, l'entrepreneur doit donner à la SCHL un avis écrit dès qu'il apprend qu'un assureur décrit dans la présente clause d'assurance a l'intention d'annuler une assurance prévue dans la présente clause, qu'il y a apporté une modification importante ou qu'il a l'intention de le faire. Un certificat d'assurance conforme aux exigences énoncées ci-dessus doit être remis à la SCHL au moment de la signature du présent contrat et à chacun de ses renouvellements.
- v. Sans limiter d'aucune façon la liberté de la SCHL de consentir ou non à une demande de sous-traitance, conformément à la présente entente ou à toute autre entente, l'entrepreneur convient qu'il doit obliger contractuellement tout sous-traitant ou cocontractant indépendant retenu dans le cadre de la présente entente et de toute autre entente à maintenir des assurances contre de tels risques et couvrant les montants raisonnables qu'une personne prudente maintiendrait dans des circonstances commerciales similaires à celles du sous-traitant ou du cocontractant indépendant en tenant compte du degré de participation de celui-ci à la prestation des services. Il incombe exclusivement à l'entrepreneur de déterminer s'il lui faut souscrire quelque autre police d'assurance, outre celles qui sont prévues aux présentes, pour sa propre protection ou l'exécution de ses obligations en vertu de la présente entente.

4.9 Absence de restriction

Aucun recours particulier énoncé dans la présente entente ne doit être interprété comme restreignant les droits et recours dont peut disposer la SCHL en application de quelque entente que ce soit ou autrement en droit.

4.10 Non-respect

Si l'entrepreneur néglige de se conformer à une directive ou à une décision convenablement transmise par la SCHL en application de la présente entente, la SCHL peut prendre les mesures et engager les dépenses raisonnables qui sont requises pour faire respecter sa directive, ce qui comprend, sans s'y limiter, le recours aux services d'un autre entrepreneur et la retenue d'un paiement dû au fournisseur de services pour les services rendus et l'application de ces montants par la SCHL aux dépenses qu'elle engage pour remédier à un tel défaut ou manquement.

4.11 Force majeure

Si une partie ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente en raison d'une force majeure ou d'un acte de Dieu (événement ou effet que l'on ne peut

raisonnablement prévoir ou contrôler), la partie concernée doit en aviser l'autre partie par écrit dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. L'avis écrit est transmis par courrier recommandé et décrit les événements qui constituent un cas de force majeure, lesquels peuvent comprendre, mais sans toutefois s'y limiter, les guerres, les troubles publics importants, les entraves causées par des ordonnances ou des interdictions émises par les autorités publiques, les actes d'ennemis publics, les grèves, les lock-out et les autres conflits de travail, les émeutes, les inondations, les ouragans, les pandémies, les incendies, les explosions et toutes autres catastrophes naturelles indépendantes de la volonté de la partie. Lorsque la SCHL conclut, à son entière discrétion, que l'entrepreneur ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente, elle peut retenir les services d'autres entrepreneurs compétents pour fournir les services, sans aucune obligation envers l'entrepreneur et sans devoir l'indemniser.

4.12 Non-renonciation

Le fait pour une partie de ne pas faire valoir un droit, quel qu'il soit, en application de la présente entente, ne doit pas être interprété comme une renonciation à ses droits et recours.

4.13 Lois régissant l'entente

La présente entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et les lois du Canada y applicables et doit être interprétée en conséquence. Les parties s'en remettent à la compétence de la Cour fédérale et des tribunaux de la province de l'Ontario, selon ce qui convient dans les circonstances. L'entrepreneur doit donner tous les avis et obtenir toutes les licences et autorisations et tous les permis requis pour fournir les services. L'entrepreneur doit respecter toutes les lois applicables à la prestation de services ou à l'exécution de l'entente.

4.14 Langues officielles

L'entrepreneur reconnaît et comprend que la SCHL est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et respecte les politiques du Conseil du Trésor s'y rapportant. L'entrepreneur accepte de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette loi et de ces politiques. Lorsqu'il fournit des services aux employés de la SCHL ou lorsqu'il communique avec eux en personne, par téléphone ou par écrit (y compris par voie électronique), l'entrepreneur doit offrir activement des services bilingues et il doit indiquer clairement, verbalement ou par des moyens visuels, que les employés peuvent communiquer avec lui et avoir accès aux services offerts en français ou en anglais. L'entrepreneur doit également s'assurer de disposer de ressources suffisantes pour offrir dans les deux langues officielles des services comparables sur le plan de la qualité et de la rapidité. Les parties conviennent que la présente entente sera signée en anglais.

4.15 Exigences relatives aux mesures de sécurité

À la seule discrétion de la SCHL, celle-ci a le droit d'effectuer des évaluations des contrôles et des cadres de sécurité de l'entrepreneur en ce qui a trait aux environnements physique ou réseau de l'entrepreneur dans lesquels les renseignements de la SCHL peuvent être téléchargés, traités ou stockés (les « mesures de sécurité ») aussi souvent qu'elle le juge nécessaire pour protéger les renseignements de la SCHL. Ces évaluations peuvent être effectuées par la SCHL elle-même ou par un tiers en son nom. La SCHL

peut demander à l'entrepreneur de lui fournir les renseignements suivants, dans un délai convenu, pour permettre l'analyse de ses mesures de sécurité :

- (1) Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, de la mise en œuvre par l'entrepreneur de l'une des directives de contrôle de sécurité suivantes : (i) ISO 27001, (ii) ITSG-33 ou (iii) une directive de contrôle équivalente pour un environnement Protégé B;
- (2) Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, que les technologies et l'infrastructure de l'entrepreneur ont fait l'objet d'une évaluation améliorée des menaces et des risques dans les trois (3) mois suivant la demande de la SCHL d'une évaluation des mesures de sécurité de l'entrepreneur;
- (3) Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, que les technologies, l'infrastructure de l'entrepreneur et le serveur virtuel créé pour être utilisé avec les données de la SCHL ont fait l'objet d'une évaluation interne et externe de vulnérabilité du réseau dans les trois (3) mois suivant la demande de la SCHL d'une évaluation des mesures de sécurité de l'entrepreneur;
- (4) Fournir à la SCHL une « liste des contrôles de protection », conformément à l'une des directives de contrôle de sécurité suivantes : (i) ISO 27001, (ii) ITSG-33 ou (iii) une directive de contrôle équivalente.
- (5) De temps à autre, à la suite d'une demande écrite de la SCHL, fournir un accusé de réception écrit, dans les dix (10) jours suivant une telle demande et à la satisfaction de la SCHL, décrivant comment l'entrepreneur modifiera ses mesures de sécurité pour qu'elles respectent ou dépassent les mesures de protection minimales, comme précisé dans le présent contrat.
- (6) De temps à autre et à la demande écrite de la Gestion des risques liés à la sécurité des technologies de l'information de la SCHL, fournir une attestation écrite confirmant à la SCHL que les contrôles de sécurité sont gérés conformément à un environnement Protégé B pendant toute la durée de la présente entente. L'entrepreneur devra veiller à ce que les protections supplémentaires soient mises en œuvre pour réduire tout risque résiduel qu'il aura identifié ou que la SCHL aura identifié.

Obligation de conserver les renseignements au Canada. L'entrepreneur convient qu'aucun renseignement de la SCHL (défini au paragraphe 4.2 de la présente entente) ne sera hébergé sur des serveurs situés à l'extérieur du Canada pendant la durée de la présente entente.

4.16 Sauvegarde et récupération des données de la SCHL

Dans le cadre de la solution et conformément aux appendices B et C de la présente entente, l'entrepreneur convient qu'il est responsable de la sauvegarde et de la récupération des renseignements de la SCHL pendant la durée de l'entente ou comme spécifié dans la présente entente. L'entrepreneur veillera à la récupération ordonnée et rapide des données en cas d'interruption de service. Pour plus de clarté, l'entrepreneur s'engage à pouvoir récupérer entièrement des données, sans aucune perte de données, dans les deux (2) heures suivant n'importe quel moment. De plus, l'entrepreneur accepte que tous les renseignements et documents inclus dans les sauvegardes qui sont utilisées pour répondre à cette exigence soient assujettis aux mêmes exigences en matière de conservation et de disposition des documents mêmes. L'entrepreneur convient que les supports et processus de sauvegarde respectent la sécurité des renseignements de la SCHL conformément aux exigences de sécurité énoncées dans le présent contrat, et plus

particulièrement à l'appendice B. L'entrepreneur convient aussi que des services de sauvegarde et de récupération seront offerts à partir d'endroits au Canada.

4.17 Niveaux de service

Disponibilité minimale. Les services doivent être mis à la disposition de la SCHL vingt-quatre (24) heures par jour, 365 jours par année, et être disponibles 99,9 % du temps.

Changements dans les fonctionnalités. Pendant la durée de la présente entente, l'entrepreneur doit continuer à fournir les services décrits aux présentes. Si l'entrepreneur a réduit ou éliminé les fonctionnalités des services, la SCHL lui remettra un avis écrit de toute préoccupation et lui accordera trente (30) jours civils pour corriger la situation, après quoi, à sa seule discrétion, la SCHL aura, en plus des autres droits et recours prévus par la présente entente ou par la loi : (i) le droit de résilier immédiatement la présente entente en donnant à l'entrepreneur un préavis de dix (10) jours civils et (ii) le droit à un remboursement de tout paiement anticipé que la SCHL a consenti à l'entrepreneur pour la durée restante de l'entente. Si l'entrepreneur supprime une fonctionnalité de la solution et qu'il offre cette fonctionnalité dans le cadre d'un nouveau service ou d'autres services, l'entrepreneur convient de fournir à la SCHL, conformément à la licence de celle-ci, la partie de ces nouveaux ou autres services comprenant les fonctions pertinentes, ou l'intégralité des programmes dans la mesure où les fonctions pertinentes ne peuvent fonctionner séparément, selon les mêmes modalités que celles prévues à la présente entente. Si l'entrepreneur augmente les fonctionnalités des services, ces fonctionnalités doivent être fournies à la SCHL sans aucune augmentation des coûts des services, comme indiqué dans l'appendice A de la présente entente.

4.18 Services supplémentaires

Sauf indication contraire dans la présente entente, aucun paiement n'est versé pour des services supplémentaires à moins que la SCHL ait préalablement autorisé par écrit de tels services supplémentaires et leur prix.

4.19 Cession de l'entente

L'entrepreneur ne peut céder la présente entente, en entier ou en partie, sans le consentement écrit préalable de la SCHL, que celle-ci peut refuser pour quelque raison que ce soit. Il est entendu que l'entrepreneur peut retenir les services d'autres entités qui l'aideront à fournir les services, à condition que l'entrepreneur assume en tout temps l'entière responsabilité de la prestation et de la qualité de ces services et agisse d'une façon qui démontre qu'il reconnaît et respecte la nature confidentielle des services. Aucune prétendue cession du contrat n'a pour effet de libérer l'entrepreneur des obligations prévues dans la présente entente ou d'imposer des obligations à la SCHL.

4.20 Fermeture des bureaux de la SCHL ou suspension des activités

Si les locaux de la SCHL deviennent inaccessibles pour cause d'évacuation ou de fermeture des bureaux pour des raisons indépendantes de la volonté de la SCHL, et que cette dernière, à sa seule discrétion, a des motifs raisonnables de croire que la santé ou la sécurité des personnes peut être compromise, ou s'il y a suspension des activités de la SCHL, l'entrepreneur accepte que son paiement puisse être suspendu ou modifié. Si l'entrepreneur présente à la SCHL une preuve satisfaisante démontrant qu'il continuera

d'assumer des obligations financières envers des tiers en raison de ses engagements en vertu de la présente entente et qu'il n'est pas en mesure de limiter les pertes résultant de ces obligations, la SCHL peut verser la totalité du paiement ou une partie de celui-ci, ou le suspendre entièrement.

4.21 Divisibilité

Si une autorité compétente détermine qu'une disposition quelconque de la présente entente est inapplicable, cette disposition peut être retirée de manière à préserver, dans la mesure du possible, les intentions des parties.

4.22 Portée du contrat

La présente entente contient tous les points sur lesquels les parties se sont entendues, et il n'existe aucune autre déclaration ou garantie, verbale ou autre, entre les parties, outre celles qui sont énoncées dans les présentes ou jointes à titre de spécifications, de conditions ou d'addenda signés par les deux parties. En cas de divergences entre les documents de l'entrepreneur et ceux de la SCHL, ce sont ces derniers qui sont déterminants.

4.23 Force obligatoire

La présente entente lie les parties, leurs héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants droit.

4.24 Survie des modalités

Toute modalité du présent contrat qui, par sa nature, dépasse sa résiliation demeure en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit satisfaite, et s'applique aux héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants droit. Sans limiter ce qui précède, les obligations incombant à l'entrepreneur en vertu des paragraphes 3.7 (Audit), 4.1 (Droits de propriété intellectuelle), 4.2 (Confidentialité et interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL), 4.3 (Indemnisation par l'entrepreneur), 4.8 (Assurance) et 4.13 (Lois régissant le contrat) demeurent en vigueur après l'expiration ou la résiliation du contrat, quelle que soit la façon dont il prend fin.

Article 5.0 – Administration du contrat

5.1 Administrateur du contrat

Chaque partie nomme un administrateur du contrat qui est chargé de superviser la présente entente. Les personnes nommées au paragraphe 5.2 sont les administrateurs initiaux du contrat. Lorsque l'administrateur du contrat d'une des parties change, la partie concernée en avise l'autre partie par écrit. La SCHL avise par écrit l'entrepreneur des noms des représentants de la SCHL qui ont le pouvoir d'attribuer des travaux et d'approuver les paiements relatifs aux travaux exécutés en vertu de la présente entente.

5.2 Avis

Tous les avis émis en application de la présente entente doivent être faits par écrit et transmis par courriel comme suit :

Facturation :

Comptes créditeurs de la SCHL
comptescrediteurs@cmhc-schl.gc.ca

Remarque – La SCHL émettra une commande fournisseur après la signature de la présente entente. Le numéro de CF doit figurer sur toutes les factures.

Approvisionnement de la SCHL :

Christine Brown
Conseillère principale en approvisionnement
700, chemin Montréal
Ottawa (Ontario) K1A 0P7
ccbrown@cmhc.gc.ca 613 748-2534

Client et utilisateur final de la SCHL :

Entrepreneur :

Article 6.0 – Documents formant l'entente

6.1 Les « documents constituant l'entente » sont les suivants et forment collectivement l'entente :

- i) Cette entente signée à la date de la dernière signature sur la page de signature;
- ii) Appendice A – Services et modalités de paiement;
- iii) Appendice B – Exigences en matière de confidentialité et de sécurité;
- iv) Appendice C – Dépositaire des données.

ainsi que tous les avis écrits de changements et les changements transmis de temps à autre par la SCHL en vertu de la présente entente et les autres spécifications et documents dont les parties conviennent par écrit. Les documents constituant l'entente sont complémentaires, et toute disposition de l'un d'eux lie les parties comme si tous les documents comportaient la même disposition. Les documents constituant l'entente doivent être interprétés globalement, et c'est l'intention globale de l'accord plutôt que l'interprétation de l'un de ses éléments qui

est déterminante. En cas d'incompatibilité entre les documents constituant l'entente susmentionnés, l'ordre de préséance s'appliquera comme indiqué ci-dessus.

EN FOI DE QUOI les parties, représentées par leurs signataires dûment autorisés, ont signé la présente entente :

NOM DE L'ENTREPRENEUR

**SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES
ET DE LOGEMENT**

Signature

Signature

Nom et titre

Nom et titre

Date

Date

APPENDICE A

SERVICES ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Si l'entrepreneur respecte toutes ses obligations contractuelles, il sera payé conformément aux frais énoncés dans le tableau 1 ci-dessous :

TABLEAU 1

| Élément n° | Description | Q^{té} | Unité de mesure | Période | TOTAL (\$ CA) |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|
| 1 | | | | | |
| | Sous-total | | | | |
| | TVH | | | | |
| | TOTAL | | | | |

Note – L'entrepreneur doit inscrire la description des services.

APPENDICE B

EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ

« **Personne autorisée** » s'entend d'un agent, d'un employé ou d'un entrepreneur devant accéder au Serveur sécurisé sur lequel l'entrepreneur héberge les Renseignements de la SCHL et pouvant ainsi avoir accès aux Renseignements de la SCHL qu'il contient.

« **Serveur sécurisé** » s'entend d'un serveur sécurisé situé au Canada tel qu'il est défini au paragraphe 4.15 de l'entente.

« **Renseignements de la SCHL** » s'entend des renseignements définis au paragraphe 4.2 de l'entente.

« **Dépositaire des données** » s'entend de tout employé de l'entrepreneur ayant accès aux Renseignements de la SCHL et assumant les responsabilités décrites à l'appendice C (Dépositaire des données) de la présente entente.

« **Personne identifiée** » s'entend d'une Personne autorisée dont les responsabilités professionnelles du moment exigent l'accès aux Renseignements de la SCHL.

« **Contrôles d'accès logique** » s'entend du processus visant à assurer l'identification appropriée, l'authentification et la responsabilisation en ce qui concerne l'accès à un système informatique, en particulier le Serveur sécurisé sur lequel sont conservés les Renseignements de la SCHL, conformément aux plus récentes directives en matière de sécurité informatique. Voici des exemples :

- comptes d'utilisateurs individuels;
- mots de passe complexes (minimum de huit [8] caractères, minuscules et majuscules, chiffres, caractères spéciaux);
- accès en fonction du rôle (privilegié ou non privilégié); et
- audit.

« **Dispositifs de stockage portatifs (DSP)** » s'entend des dispositifs portatifs comportant une capacité de stockage ou une mémoire permettant aux utilisateurs de stocker des informations, y compris notamment les ordinateurs portables, CD-ROM, clés USB, supports de sauvegarde et disques durs amovibles.

« **Système** » s'entend d'un appareil informatique unique, d'une composante d'un tel appareil ou d'un groupe d'appareils informatiques pouvant servir à recevoir, à stocker, à traiter ou à transmettre des informations. Cela comprend notamment les ordinateurs personnels, serveurs, ordinateurs portables, tablettes, téléphones intelligents, ordinateurs à mémoire virtuelle et systèmes infonuagiques.

« **Visiteur** » s'entend d'une personne autre qu'une Personne autorisée ayant été invitée dans la zone sécurisée, c'est-à-dire le Serveur sécurisé contenant les Renseignements de la SCHL, par une Personne autorisée, conformément aux politiques sur l'accès de l'entrepreneur.

Exigences en matière de confidentialité et de sécurité :

Les parties sont tenues de protéger les Renseignements de la SCHL conformément aux orientations et lignes directrices applicables du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada, ou à leur équivalent dans le cas de l'entrepreneur, en ce qui a trait à la protection des données « Protégé B », y compris les orientations fournies par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) (ITSG-33), qui peuvent être actualisées de temps à autre par le SCT. En outre, l'entrepreneur reconnaît que la SCHL, en tant qu'institution fédérale, est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* (Canada) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (Canada). Par conséquent, il convient de se soumettre à toute mesure nécessaire pour que la SCHL respecte ces lois et les règlements, politiques et directives connexes (« **lois sur l'AIPRP** »). L'entrepreneur convient donc de : i) protéger les renseignements personnels qui pourraient lui être dévoilés en accédant au Serveur sécurisé contenant les Renseignements de la SCHL, conformément aux lois sur l'AIPRP, et de ii) s'assurer de mettre en place des mesures appropriées de protection des renseignements personnels afin de protéger tous les Renseignements de la SCHL auxquels il accède dans le cadre du présent contrat. Plus particulièrement, l'entrepreneur est tenu, en application du paragraphe 4.15 du présent contrat, de respecter en tout temps les « **exigences en matière de sécurité** » décrites ci-dessous :

- (1) Fournir la preuve qu'il a mis en place, pour assurer la protection des renseignements de niveau Protégé B, les contrôles nécessaires qui se fondent sur la norme ISO 27001:2013, la norme ITSG 33 ou une norme équivalente;
- (2) Fournir la preuve qu'une évaluation des menaces et des risques a été effectuée et que des mesures ont été prises relativement au réseau;
- (3) Fournir la preuve que l'entrepreneur fait effectuer annuellement par un tiers une évaluation des menaces et des risques de son réseau pendant toute la durée de l'entente et fournir une preuve documentée de la réalisation de ces évaluations;
- (4) Fournir une preuve de la réalisation, au cours de la dernière année, d'une analyse de la vulnérabilité du réseau et de la mise en place des correctifs;
- (5) Fournir la preuve que des analyses de la vulnérabilité des applications ont été effectuées pour toutes les applications qui traiteront les renseignements de la SCHL;
- (6) Faire effectuer une analyse de la vulnérabilité des réseaux par un tiers tous les deux ans pendant la durée de l'entente et fournir des preuves documentées de leur réalisation. des analyses doivent être effectuées lorsque des correctifs ou des mises à jour des applications ont lieu ou que des changements sont apportés au matériel;
- (7) Fournir la preuve que les mesures requises en matière de sécurité matérielle sont en place et qu'elles répondent aux normes de la GRC visant la protection des données de niveau Protégé B;
- (8) Les parties s'échangeront une copie de leurs processus d'intervention en cas d'incident et d'atteinte à la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur doit garantir et attester par écrit à la SCHL que ses processus ont été intégrés aux processus de la SCHL;
- (9) Il doit s'assurer que toutes les données se trouvent à l'intérieur des frontières canadiennes.

- (10) Il doit fournir une preuve des rapports SOC 1, SOC 2 ou SOC 3 pour ses environnements infonuagiques.

Accès physique et logique :

- (1) L'accès aux Renseignements de la SCHL se fait dans un lieu sûr qui permet un accès non escorté limité aux Personnes autorisées. Tous les Visiteurs du Serveur sécurisé doivent être escortés en tout temps par une Personne autorisée. Le Serveur sécurisé se trouve dans un groupe de bâtiments, dans l'ensemble d'un bâtiment, sur un étage complet d'un bâtiment ou dans une seule pièce, mais néanmoins au Canada. Une fois le périmètre du Serveur sécurisé défini, ces exigences s'appliquent à toutes les zones comprises dans le périmètre. Lorsqu'il s'agit d'un groupe de bâtiments, un périmètre de sécurité est défini pour chaque bâtiment. La Société peut approuver d'autres lieux sûrs au Canada offrant un niveau semblable de protection des Renseignements de la SCHL.
- (2) Seules les Personnes identifiées ont accès aux Renseignements de la SCHL. Les fonctions du Dépositaire des données, qui sont décrites à l'appendice C du présent contrat, sont notamment la tenue d'une piste d'audit concernant l'accès aux Renseignements de la SCHL par les Personnes identifiées. Les Visiteurs ne peuvent en aucun cas être autorisés à accéder aux Renseignements de la SCHL.
- (3) Lorsque l'entrepreneur se voit accorder par la Société l'accès aux Renseignements de la SCHL, il doit s'assurer de mettre en place des contrôles d'accès rigoureux, notamment les mesures suivantes :
 - (i) L'entrepreneur convient de chiffrer les Renseignements de la SCHL stockés, de conserver les clés de chiffrement dans Azure Key Vault et de ne fournir ces clés à ses employés ou à ses sous-traitants que lorsque cela est nécessaire à des fins de soutien;
 - (ii) Il convient d'informer la Société par écrit avant qu'une personne accède aux Renseignements de la SCHL, et ce, au moins un (1) jour ouvrable avant de procéder à un entretien prévu des bases de données et dès que raisonnablement possible dans le cas d'un entretien d'urgence, sauf si la SCHL lui a ordonné par écrit d'accéder à ses Renseignements pour lui fournir des services;
 - (iii) L'entrepreneur convient d'informer la SCHL par écrit, sans utiliser d'éléments permettant d'identifier une personne lorsque :
 - (iv) un de ses employés ou sous-traitants, qui assume des responsabilités administratives quant aux a) Renseignements de la SCHL ou aux b) clés de chiffrement permettant de décrypter les Renseignements de la SCHL, est sanctionné pour violation de sécurité et se voit, notamment : a) accuser d'une infraction criminelle, lorsque la loi le permet, ou b) retirer sa cote de sécurité.
- (4) L'entrepreneur convient que les fonctions de soutien en matière de bases de données ou de systèmes devant accéder aux Renseignements de la SCHL non chiffrés doivent se trouver au Canada et être dûment contrôlées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) ou par les services d'enquête de sécurité de la SCHL.

Stockage et transmission au moyen des technologies de l'information :

- (1) Selon le paragraphe 4.2 de l'entente, l'entrepreneur doit veiller à ce que les Renseignements de la SCHL demeurent au Canada. Il convient formellement de séparer les Renseignements de la SCHL des autres renseignements dans une base de données ou un répertoire se trouvant dans une zone de travail définie dans la publication ITSG-22 du CST. Tous les systèmes ayant accès aux Renseignements de la SCHL doivent utiliser des Contrôles d'accès logique au niveau des appareils et des réseaux, ainsi que des logiciels antivirus fonctionnels et à jour. Tout accès administratif au Serveur sécurisé et aux Renseignements de la SCHL doit se faire selon un principe d'accès sélectif appliqué par des Contrôles d'accès logique.
- (2) L'entrepreneur convient d'utiliser des mots de passe complexes avec chiffrement lorsque les Renseignements de la SCHL sont conservés sur des DSP. Afin de respecter son obligation contractuelle visant à s'assurer que les Renseignements de la SCHL demeurent au Canada pour la durée du présent contrat, l'entrepreneur convient d'utiliser des protocoles chiffrés pour transmettre les Renseignements de la SCHL à l'extérieur du Serveur sécurisé et, dans la mesure du possible, à l'intérieur du Serveur sécurisé. Les niveaux de chiffrement doivent respecter les plus récentes publications du CST concernant les renseignements Protégés B (ITSP.40.111 [algorithmes cryptographiques pour les « données inactives »] et ITSP.40.062 [protocoles de transmission]). Cela s'applique également aux copies de sauvegarde des Renseignements de la SCHL stockées sur des DSP.
- (3) L'entrepreneur convient de chiffrer, selon un algorithme et une longueur de clé approuvés conformément à la publication sur les algorithmes cryptographiques du CST (ITSP.40.062), tous les Renseignements de la SCHL stockés sur un disque lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- (4) Les serveurs servant au stockage et à la transmission de données non chiffrées, lorsqu'ils sont utilisés, doivent être situés dans une zone sûre à accès contrôlé, de préférence au même endroit où l'on a accès aux Renseignements de la SCHL. Si le serveur est situé dans un lieu distinct, des contrôles doivent être mis en place pour veiller à ce que seules les Personnes identifiées puissent accéder au Serveur sécurisé. À moins que les Renseignements de la SCHL soient chiffrés en tout temps lorsqu'ils sont hors du lieu sûr, un conduit doit être utilisé pour tout le câblage, et toutes les zones d'interconnexion doivent être protégées physiquement. L'entrepreneur convient aussi de chiffrer toutes les transmissions effectuées au Canada à l'extérieur de l'environnement du Serveur sécurisé et tous les Renseignements de la SCHL stockés dans un environnement lorsqu'ils ne sont pas activement traités.
- (5) L'entrepreneur convient de séparer la base de données contenant les Renseignements de la SCHL des bases de données de tous ses autres clients en la positionnant (en tant que locataire unique) dans une zone de travail définie dans le document portant sur les zones de sécurité de réseau du CST (ITSG-38), au moyen des concepts de zones approuvés décrits dans le guide de sécurité de réseau du CST (ITSG-22).

Stockage physique :

- (1) Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les DSP contenant les Renseignements de la SCHL doivent être entreposés dans des contenants sûrs. Cela s'applique également aux copies de sauvegarde des Renseignements de la SCHL. Les Renseignements de la SCHL ne peuvent

être retirés du Serveur sécurisé (décrit au point 1 du présent appendice B) dans quelque format que ce soit (format imprimé, sur DSP, etc.). Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les documents imprimés contenant les Renseignements de la SCHL doivent toujours être consignés dans des contenants sûrs.

Reproduction et conservation des Renseignements et gestion des documents :

- (1) Les Renseignements de la SCHL ne peuvent être reproduits ou extraits que dans le but d'offrir les services dans le cadre de la présente entente. Les copies ou extraits qui ne sont plus nécessaires (le cas échéant) doivent être détruits de manière sûre, conformément au paragraphe 4.2 de la présente entente. Les documents en format papier contenant les Renseignements de la SCHL doivent être détruits (déchiquetés) de manière sûre avant d'être jetés.
- (2) L'entrepreneur ne peut utiliser les métadonnées recueillies de la SCHL et du signalement de problèmes, qui sont directement utilisées par l'entrepreneur pour offrir les services, à d'autres fins, y compris, mais sans s'y limiter, la publicité, la prise de décisions d'entreprise ou la vente. En outre, une liste détaillée de toutes les métadonnées et données d'audit conservées après la destruction des dossiers sources doit être fournie à la SCHL dans les quinze (15) jours suivant le nettoyage en toute sécurité de ces dossiers.
- (3) Tous les supports de stockage électroniques utilisés pour le traitement des Renseignements de la SCHL, y compris les copies de sauvegarde, les DSP, les photocopieurs et les autres supports électroniques dans lesquels les Renseignements de la SCHL ont été stockés électroniquement, doivent être nettoyés ou détruits, conformément à la plus récente publication du Centre de la sécurité des télécommunications (ITSD.40.006) concernant les renseignements « Protégés B », lorsque le paragraphe 4.2 du présent contrat exige la disposition d'un tel support ou le retour ou la destruction des Renseignements de la SCHL (selon le cas).
- (4) Sur demande écrite de la SCHL, tous les dossiers et fichiers de données la concernant doivent lui être retournés, et les supports sur lesquels ils étaient stockés seront nettoyés conformément à la publication du CST (ITSD.40.006) décrivant l'élimination en toute sécurité des renseignements protégés B, sauf indication contraire écrite de la part de la Société.
- (5) Le Dépositaire des données convient de dresser et de tenir à jour un répertoire de tous les fichiers de données reçus de la part de la SCHL, selon ce qui est indiqué à l'appendice C.
- (6) L'entrepreneur convient de s'assurer que les processus et les ententes établis avec les fournisseurs de services de signature électronique sécurisée sont conformes à la *Loi sur la preuve au Canada*, de sorte que les valeurs de hachage des signatures et les pistes d'audit du processus de signature ne peuvent plus être modifiées une fois appliquées à un document.

Ces exigences en matière de sécurité seront communiquées à toutes les Personnes identifiées avant qu'elles aient accès aux Renseignements de la SCHL et pourront être consultées au besoin.

APPENDICE C

DÉPOSITAIRE DES DONNÉES

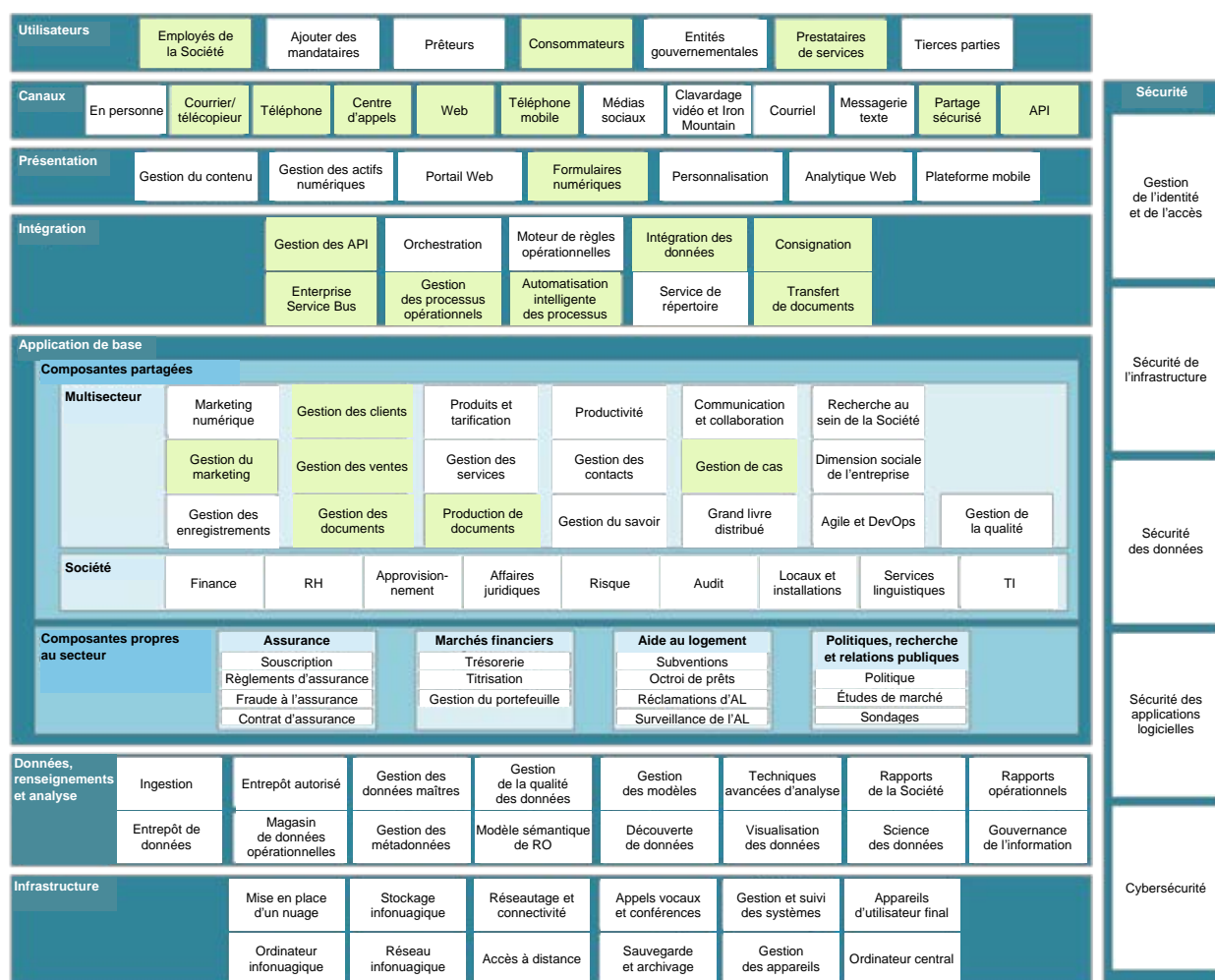
Le Dépositaire des données désigné par l'entrepreneur doit répondre aux exigences suivantes :

- (1) Préparer un document, à l'intention des employés et des sous-traitants engagés par l'entrepreneur, qui décrit les modalités régissant l'utilisation des Renseignements de la SCHL et les procédures à suivre pour envoyer, recevoir, traiter et stocker les Renseignements de la SCHL (ci-après appelé le « document de confidentialité »). Le document de confidentialité comprendra les modalités suivantes de la présente entente : (i) la confidentialité des Renseignements de la SCHL, comme précisée dans l'entente; (ii) l'utilisation des Renseignements de la SCHL, comme précisé dans l'entente; (iii) l'accès aux Renseignements de la SCHL, comme précisé dans l'entente; et (iv) les exigences en matière de sécurité, comme précisées dans l'entente, y compris les exigences énoncées à l'appendice B de l'entente. Avant de leur accorder l'accès aux Renseignements de la SCHL, le Dépositaire des données doit s'assurer que tous les employés et sous-traitants engagés par l'entrepreneur ont signé un document attestant qu'ils ont lu et compris les modalités du présent contrat mises en évidence dans le document de confidentialité et qu'ils ont accepté de s'y conformer.
- (2) Accuser réception de chacun des fichiers de données transmis par la SCHL, conformément à la présente entente, et tenir un registre de ces fichiers comportant les renseignements suivants :
 - date de réception;
 - nom du fichier et période de référence;
 - nom de l'employé de l'entrepreneur qui a reçu le fichier de la part de la SCHL;
 - employé de la SCHL qui a accès aux Renseignements de la SCHL;
 - nom de l'employé de l'entrepreneur qui est responsable de la conservation du fichier;
 - date de destruction du fichier ou de son retour à la SCHL (selon le cas);
- (3) Tenir un registre de toutes les Personnes identifiées ayant accès aux fichiers de données reçus par l'entrepreneur de la part de la SCHL, en y indiquant les renseignements suivants :
 - nom du fichier et période de référence;
 - nom de l'employé et du sous-traitant embauchés par l'entrepreneur auxquels est accordé l'accès;
 - justification de l'accès;
 - nom du gestionnaire délégué ayant autorisé l'accès et date de l'autorisation;
 - dates de début et de fin de la période pour laquelle est autorisé l'accès.

ANNEXE E – ENVIRONNEMENT TECHNIQUE DE LA SCHL

La SCHL vit actuellement une profonde transformation technologique. La définition d'« architecture de l'état cible » repose sur les principes directeurs établis par l'Architecture d'entreprise. L'Architecture d'entreprise préfère une approche qui privilégie les plateformes de logiciels-services (SaaS) infonuagiques afin de simplifier le paysage technologique de la SCHL. Les systèmes tiers, qui doivent respecter les politiques de sécurité de la SCHL, seront intégrés au paysage technologique de la Société par l'intermédiaire des Services d'intégration d'entreprise. Les solutions intégrant l'architecture cible devraient permettre d'offrir une expérience utilisateur transparente pour renforcer les capacités d'affaires.

Architecture logique



ANNEXE F – QUESTIONNAIRE SUR LA GESTION DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. STRUCTURE DE GESTION DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Veuillez fournir :

- a. Organigramme des fonctions de protection des renseignements personnels au sein de votre organisation.
- b. Descriptions des postes des cadres supérieurs de la gestion de la protection des renseignements personnels.
- c. Mandat des comités du Conseil chargés de la surveillance de la fonction de gestion de la protection des renseignements personnels.

2. GESTION DES POLITIQUES ET DES PROCESSUS

2.1 Veuillez fournir des copies des politiques existantes sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

2.2 Veuillez préciser :

- a. Comment votre entreprise élabore, approuve et met en œuvre les politiques sur la protection des renseignements personnels qui régissent le service à fournir.
- b. Comment ces politiques sont communiquées aux employés, aux mandataires et aux sous-traitants.
- c. Comment votre entreprise élabore et approuve les processus liés à la protection des renseignements personnels qui régissent le service à fournir.
- d. Le processus et le calendrier d'examen et de mise à jour de ces politiques et processus.
- e. Comment vous conformerez-vous aux exigences de la SCHL en matière de conservation des documents et des données et aux politiques de gestion des documents?

2.3 Lorsque votre entreprise fait appel à des mandataires ou à des sous-traitants (ou à d'autres tiers fournisseurs de services), veuillez décrire :

- a. Comment votre entreprise respecte ses obligations envers la SCHL en matière de protection des renseignements personnels.
- b. Comment votre entreprise transmet des renseignements personnels à ces tiers pour la prestation de services au fournisseur de services au nom de la SCHL.

2.4 Décrivez comment votre entreprise gère activement les risques liés à la protection des renseignements personnels (p. ex. avez-vous un programme de gestion des risques?).

3. FORMATION ET SENSIBILISATION

3.1 Veuillez préciser :

- a. Quelle formation sur la protection des renseignements personnels votre entreprise offre-t-elle aux employés, aux mandataires et aux sous-traitants qui participeront à la prestation du service à la SCHL ou en son nom?
- b. Comment votre entreprise offre-t-elle une formation générale sur la protection des renseignements personnels aux nouveaux employés, mandataires et sous-traitants?
- c. Comment votre entreprise documente-t-elle les personnes qui reçoivent une formation sur la protection des renseignements personnels?
- d. Comment votre entreprise adapte-t-elle sa formation aux changements dans la technologie, les politiques ou les processus?

4. SURVEILLANCE/CONTRÔLES

4.1 Décrivez comment votre entreprise surveille la conformité aux politiques et aux processus en matière de protection des renseignements personnels.

Plus précisément :

- a. Quels sont les applications et les processus surveillés?
- b. Quelle est la fréquence de la surveillance?
- c. Quelles anomalies sont relevées pour examen?
- d. Qui effectue la surveillance?
- e. Comment les documents papier, le cas échéant, sont-ils audités ou surveillés pour déceler les lacunes ou les documents perdus?
- f. Comment les efforts d'audit et de surveillance sont-ils reflétés dans les changements apportés aux politiques ou aux processus?

4.2 Votre entreprise obtient-elle des rapports d'audit périodiques indépendants sur ses activités?

- a. Dans l'affirmative, les normes de sécurité des tiers sont-elles utilisées pour la préparation de ces rapports, en plus des politiques de sécurité de votre entreprise?

4.3 Veuillez préciser :

- a. Quelles catégories d'employés, de mandataires ou de sous-traitants ont accès aux renseignements personnels de la SCHL?
- b. La façon dont ces employés, mandataires ou sous-traitants ont accès aux renseignements personnels de la SCHL, y compris les circonstances de l'accès et les limites, le cas échéant.

- 4.4 Lorsque les données personnelles de la SCHL sont stockées dans des bases de données électroniques, quels processus sont utilisés pour :
- a. Authentifier les utilisateurs autorisés?
 - b. Révoquer l'accès lorsque les utilisateurs changent de rôle ou quittent le fournisseur de services?
- 4.5 Décrivez les processus de votre entreprise liés à la destruction de ce qui suit :
- a. Matériel informatique (p. ex., disques durs de serveur, appareils mobiles).
 - b. Documents.
- 4.6 Lorsque des systèmes électroniques sont utilisés, veuillez décrire le processus de gestion employé pour veiller à ce que les changements apportés aux configurations ou aux versions des logiciels n'affectent pas la disponibilité et l'intégrité des renseignements personnels de la SCHL.

5. STOCKAGE DES DONNÉES

- 6.1 Lorsque les données personnelles de la SCHL sont stockées dans des bases de données électroniques :
- a. Où sont situées les bases de données? Les bases de données sont-elles accessibles à l'extérieur du Canada?
 - b. Comment vous êtes-vous préparé au règlement général sur la protection des données?
- 6.2 Êtes-vous en mesure de fournir un inventaire ou une carte des données indiquant où les documents et les renseignements personnels de la SCHL seront stockés dans votre environnement de TI (y compris les serveurs de sauvegarde)?
- 6.3 Lorsque les données personnelles de la SCHL sont stockées dans des documents papier :
- a. Où sont situés les documents?

6. INTERVENTION EN CAS DE SITUATION D'URGENCE

« Incident » s'entend simplement d'un événement qui nuit à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité des renseignements personnels de la SCHL détenus par un fournisseur de services dans le cadre de la prestation des services contractuels.

- 7.1 Dans votre entreprise :
- a. Y a-t-il eu des atteintes à la protection des renseignements personnels en ce qui concerne les renseignements sur les clients?
 - b. Avez-vous fait l'objet d'une enquête menée par un organisme gouvernemental ou réglementaire responsable de l'application des lois sur la protection des renseignements personnels ou des données (p. ex., le Commissariat à la protection des renseignements personnels du Canada)?

- 7.2 Un agent ou un sous-traitant a-t-il fait l'objet d'une enquête menée par un organisme gouvernemental ou réglementaire responsable de l'application des lois sur la protection des renseignements personnels ou des données (p. ex., le Commissariat à la protection des renseignements personnels du Canada)?
- 7.3 Votre entreprise est-elle assurée en cas d'atteinte à la sécurité?
- 7.4 Veuillez décrire comment votre entreprise repère, vérifie et gère les incidents liés à la protection des renseignements personnels.
- 7.5 Plus précisément, veuillez décrire :
- a. Qu'est-ce qui déclenche le plan d'intervention en cas d'incident dans votre entreprise?
 - b. Qui participe à l'intervention en cas d'incident?
 - c. Comment votre entreprise décide-t-elle d'aviser la SCHL?
 - d. Comment votre entreprise décide-t-elle d'aviser les personnes touchées par l'incident?
 - e. Comment votre entreprise intègre-t-elle les « leçons tirées » des incidents dans l'amélioration des politiques ou des processus?

7. DEMANDES D'ACCÈS OU DE CORRECTION POUR DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 7.1 Veuillez décrire les processus de traitement des demandes de votre entreprise :
- a. Pour l'accès aux renseignements personnels des personnes à qui ils appartiennent?
 - b. Pour corriger ou rectifier des renseignements personnels?
- 7.2 Qui est responsable de répondre aux demandes d'accès et de correction?
- 7.3 Comment les personnes sont-elles informées de leur droit d'accéder aux renseignements personnels et de les corriger?
- 7.4 Comment votre entreprise informe-t-elle les gens de la décision d'accorder ou de refuser l'accès ou les corrections?
- 7.5 Veuillez décrire le processus de votre entreprise lorsque des demandes d'accès à des renseignements personnels de la SCHL sont reçues des autorités chargées de l'application de la loi ou d'autres autorités gouvernementales.

8. RESPECT DE LA SÉCURITÉ ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 8.1 Quelles normes de sécurité appliquez-vous (NIST, ISO, ANSI, etc.)?
- 8.2 À quelle fréquence effectuez-vous des vérifications de sécurité, des évaluations, des audits et des examens de l'accès?

- 8.3 À quelle fréquence procédez-vous à des évaluations des facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels?
- 8.4 Comment aiderez-vous la SCHL pendant une évaluation des facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels ou un examen de sécurité (êtes-vous en mesure de fournir des exigences, de traiter la documentation, de participer à des entrevues, etc.)?
- 8.5 Pouvez-vous fournir une preuve de conformité aux exigences en matière de protection des renseignements personnels?

ANNEXE G

ATTESTATION EN MATIÈRE DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Partie 1. Renseignements sur le fournisseur de services

(à remplir par le fournisseur de services)

| | | | |
|--------------------------------|--|-------------------------------|---------------|
| Dénomination sociale : | | Groupe, division ou secteur : | |
| Nom de la personne-ressource : | | Titre : | |
| Téléphone : | | Courriel : | |
| Adresse de la société : | | Ville : | |
| État/Province : | | Pays : | |
| | | | Code postal : |
| Site Web de la société (URL) : | | | |

Partie 2. Informations provenant du gestionnaire opérationnel de la SCHL

(à remplir par le gestionnaire opérationnel de la SCHL responsable du contrat du fournisseur de services)

| | | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------|--|
| Numéro de dossier du contrat : | | | |
| Date d'entrée en vigueur du contrat : | | Date d'échéance du contrat : | |
| | | | |

Partie 3. Exigences de l'attestation du fournisseur de services en matière de gestion de la continuité des activités (GCA)

(à remplir par le fournisseur de services)

La présente vise à confirmer que les services fournis par le fournisseur régis par le contrat et toute entente de niveau de service connexe sont conformes aux exigences de la SCHL en matière de continuité des activités énumérées ci-dessous.

Veuillez sélectionner l'« état de conformité » approprié pour chaque exigence de la SCHL en matière de gestion de la continuité des activités régie par le contrat et toute entente de niveau de service connexe. Lorsque votre réponse est négative pour l'une des exigences, vous devez indiquer la date à laquelle vous prévoyez que votre organisation sera en conformité avec l'exigence en question, et fournir une brève description des mesures qui seront prises.

| Exigence en matière de GCA | Description | État de conformité (sélectionnez-en un) | Conformément au contrat Description et date des mesures correctives (si l'état de conformité est « non ») |
|-----------------------------------|---|---|---|
| 1 | L'analyse des répercussions sur les activités est en place et mise à jour annuellement. | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> S.O. | |
| 2 | Les plans de continuité des activités sont en place et mis à jour annuellement. | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> S.O. | |
| 3 | Les plans comprennent des stratégies de communication, les noms et numéros de téléphone des principales personnes-ressources et des mécanismes de notification. | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> S.O. | |
| 4 | Les plans de continuité des activités sont mis à l'essai annuellement. | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> S.O. | |
| 5 | Les essais annuels de reprise après sinistre pour les systèmes se déroulent conformément à l'objectif de délai de rétablissement dans le contrat. | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> S.O. | |

Sous-traitance

Veuillez confirmer (et, dans la mesure du possible, fournir de la documentation à ce sujet) si les fonctions/services opérationnels que vous fournissez à la SCHL seront confiés à des sous-traitants.

☐ Oui ☐ Non ☐ S.O.

Veuillez confirmer que le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre du sous-traitant satisfont aux exigences énoncées à la partie 3.

☐ Oui ☐ Non ☐ S.O.

Je déclare solennellement et j'atteste que toutes les dépendances, y compris celles de nos fournisseurs de services tiers, appuient les ententes de niveau de service et les contrats actuels avec la SCHL et y sont conformes en tout temps.

☐ Oui ☐ Non ☐ S.O.

Partie 4. Confirmation du fournisseur de services

(à remplir par le fournisseur de services)

[Insérer le nom du fournisseur de services] satisfait aux exigences de l'Attestation en matière de gestion de la continuité des activités de la SCHL telles qu'elles sont décrites à la partie 3 et reconnaît son obligation de se conformer pleinement aux exigences en tout temps.

**Nom du responsable de la direction du fournisseur de services
(ou de son fondé de pouvoir) (*en lettres moulées*) :**

Titre :

***Signature du responsable de la direction du fournisseur de services
(ou de son fondé de pouvoir) :***

Date :

Partie 5. Validation

(à remplir par le responsable de la GCA de la SCHL)

Selon les résultats notés dans la présente attestation de la SCHL en matière de GCA, [insérer le nom du fournisseur de services] affirme que son état de conformité est le suivant (cocher une seule réponse) :

- ☐ **Conforme** : Toutes les exigences de la SCHL en matière de GCA sont respectées.
- ☐ **Non conforme** : Certaines exigences de la SCHL en matière de GCA ne sont pas respectées.
- ☐ **Date cible** de conformité conformément au *Plan d'action en cas de non-conformité* de la partie 4 :

**Une entité ayant un état « non conforme » qui soumet ce formulaire pourra être tenue de remplir entièrement ou partiellement le plan d'action de la partie 3 du présent document, selon le problème à corriger.*

| | |
|--|----------------|
| Responsable de la GCA de la SCHL (ou son fondé de pouvoir) <i>(en lettres moulées) :</i> | Titre : |
| Signature du responsable de la GCA de la SCHL (ou de son fondé de pouvoir) : | Date : |

Partie 6. Confirmation de l'état de conformité

(à remplir par le gestionnaire opérationnel de la SCHL responsable du contrat du fournisseur de services)

Description par la SCHL des services fournis :

| | |
|--|---|
| Caractère essentiel : | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| <i>Est-ce que ce service est essentiel à la mission de la SCHL (selon le plan de continuité des activités ou l'analyse des répercussions sur les activités du secteur de la SCHL)?</i> | |
| Si le service est essentiel à la mission de la SCHL, indiquez le temps d'arrêt maximal admissible / l'objectif de délai de rétablissement (selon le plan de continuité des activités ou l'analyse des répercussions sur les activités du secteur de la SCHL) : | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Gestionnaire opérationnel de la SCHL (en lettres moulées) : | Titre : |
| Signature du gestionnaire opérationnel de la SCHL | Date : |