



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -
TPSGC

11 Laurier St./11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

**SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise
indicated, all other terms and conditions of the Solicitation
remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire,
les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Communication Procurement Directorate/Direction de
l'approvisionnement en communication

360 Albert St./ 360, rue Albert

12th Floor / 12ième étage

Ottawa

Ontario

K1A 0S5

Title - Sujet CPP & OAS T4 PRINTING IMPRESSION T4 RPC & SV	
Solicitation No. - N° de l'invitation G9292-227925/A	Amendment No. - N° modif. 014
Client Reference No. - N° de référence du client G9292-22-7925	Date 2021-10-19
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$CW-035-80419	
File No. - N° de dossier cw035.G9292-227925	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM Eastern Daylight Saving Time EDT on - le 2021-10-29 Heure Avancée de l'Est HAE	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Keyserlingk (cw035), Andrea	Buyer Id - Id de l'acheteur cw035
Telephone No. - N° de téléphone (343) 551-1720 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

MODIFICATION 014

La présente modification est émise afin de répondre aux questions des soumissionnaires, mettre à jour l'énoncé des travaux et de prolonger la date de clôture de la DP.

La date de clôture de la DP sera prolongée jusqu'au **29 octobre 2021**, à 14 h.

Question # 1 :

Lequel des tableaux est censé démontrer la capacité d'imprimer le nombre de formulaires requis ?
Je crois que pour la soumission précédente, le tableau M.3.a devait démontrer les taux d'impression et les jours pour remplir chaque formulaire et le tableau M.3.b devait démontrer les taux d'insertion et le temps nécessaire pour remplir.

L'annexe G et le tableau M.3.a mis à jour indiquent le nombre d'enveloppes insérées nécessaires pour chaque formulaire mais n'indiquent pas clairement le nombre de formulaires qu'il faudra imprimer. Sur la base des quantités fournies dans l'énoncé des travaux, 17 047 350 formulaires seront imprimés. Certains seront fusionnés de façon à ce que 3 soient dans une enveloppe, d'autres auront 2 par enveloppe et d'autres encore 1 seul formulaire par enveloppe.

Le document sera-t-il mis à jour afin de refléter avec précision le nombre de formulaires à imprimer pour les fichiers de fusion indiqués ?

Réponse 1 :

L'annexe G a été mise à jour pour mieux illustrer le nombre de formulaires à imprimer (voir colonne F1).

Les lignes dont les valeurs sont en gras et surlignées en jaune (lignes 1, 1a, 9 et 9b) contiennent plusieurs formulaires.

On a découvert que les formulaires T4 (3175) pour les résidents du Québec nécessiteront également le formulaire Relevé 1 (pour leurs déclarations provinciales). Ceci est reflété à la ligne 9b, surlignée en jaune, de l'annexe G.

L'énoncé des travaux a été mis à jour pour montrer l'ajout du Relevé 1 (surligné en jaune) et la section 8 TRANSFERT DE FICHIERS DE DONNÉES, fichier d'impression, volumes estimés, a été révisée. Voir ci-dessous.

La base de paiement (V5) a été modifiée afin d'inclure le Relevé 1 (surligné en bleu) à l'année du contrat seulement.

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS ET CONDITIONS DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS DEMEURENT INCHANGÉES.

ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DE TRAVAIL

FORMULAIRES FISCAUX DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA ET DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE ET AUTRES SERVICES D'IMPRESSION

1. SURVOL DU PROJET

Les programmes de Service Canada, le Régime de pensions du Canada (RPC) et la Sécurité de la vieillesse (SV) fournissent des renseignements sur les programmes et les paiements à leurs clients en fonction des politiques et des lois. Les programmes sont tenus par la loi de faire parvenir des formulaires fiscaux à leurs clients pour les paiements reçus pendant l'année précédente se terminant le 31 décembre. Les formulaires doivent obligatoirement être reçus par les clients au plus tard le 28 février de l'année civile suivante. Service Canada a besoin de services d'impression variables, de fourniture d'enveloppes imprimées, de fourniture d'encarts imprimés et de distribution. On estime que 17,947,350 formulaires seront envoyés en janvier-février 2022 à plus de 9 000 000 de bénéficiaires pour l'année d'imposition 2021.

Les formulaires fiscaux comprennent les versions des formulaires T4A et NR4 de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour le RPC et la SV ainsi qu'une fiche de versement de Service Canada. Ces formulaires font état du revenu du client perçu dans le cadre du RPC, de la SV et des accords internationaux (AI), au cours de l'année d'imposition se terminant le 31 décembre de l'année précédente. L'agent contractuel doit imprimer les formulaires (énoncés ci-dessous) et insérer un (1) ou deux (2) d'entre eux, au besoin, dans une enveloppe, en plus d'un encart de renseignements fiscaux, en vue de poster le tout.

Tous les fichiers d'impression seront transmis à l'agent contractuel selon le protocole FTP (protocole de transfert de fichiers). AFP (Advanced Function Presentation) sera le format des fichiers. L'agent contractuel devra imprimer en recto et en recto verso (selon le type de formulaire), insérer 1 ou 2 relevé(s) d'impôt et 1 ou plusieurs encarts de renseignements dans chaque enveloppe. (Les fichiers imprimés peuvent aussi être fournis en format PostScript, PCL ou PDF.)

Voici les formulaires requis et le nombre estimé de chacun d'eux pour l'année d'imposition 2021 :

T4A (P) :	État des prestations du Régime de pensions du Canada (ISP-0136)	6 490 000
T4A (SV) :	Relevé de la Sécurité de la vieillesse (ISP-0137)	6 749 600
NR4-RPC :	Relevé des sommes payées ou créditées à des non-résidents du Canada (ISP-0139)	230 000
NR4-SV :	Relevé de la Sécurité de la vieillesse des sommes payées ou créditées à des non-résidents du Canada (ISP-0138)	168 300
Fiche de versement :	Remboursement d'une prestation versée au cours d'une année antérieure (ISP-1611) – RPC uniquement	9 450

T4A (SV75)	Déclaration de paiements uniques pour les personnes âgées NB : les exigences détaillées relatives à l'impression de ces produits et des fichiers associés seront disponibles à une date ultérieure. Un encart d'information à insérer ne sera pas nécessaire. Les exigences et les formats d'impression seront identiques à ceux décrits ci-dessus.	3 400 000
Releve 1	Formulaire d'impôt provincial du Québec à joindre au T4A(OA75) pour les résidents du Québec seulement.	900,000

2. FORMULAIRES FISCAUX DU RPC ET DE LA SV

Tous les formulaires fiscaux sont imprimés sur des feuilles 8,5 x 14 po.

3. EXIGENCES DE LIVRAISON

Les dossiers imprimés réels (de production) seront envoyés à l'agent contractuel entre la **mi-janvier et la première semaine de février** de l'année suivant l'année d'imposition. Les formulaires fiscaux devront commencer à être produits, **pour être livrés aux circuits postaux de Postes Canada, à partir de la troisième semaine de janvier de la même année.**

Le 28 février est la date limite établie par la loi pour la livraison aux bénéficiaires. Tous les formulaires doivent être prêts et envoyés à Postes Canada au plus tard le 21 février. L'agent contractuel doit travailler avec Service Canada pour établir un calendrier de livraison à Postes Canada afin que le matériel soit livré graduellement entre le début de la production et le 21 février. Si le 21 février est un samedi ou un dimanche, tous les formulaires doivent être livrés à Postes Canada au plus tard le vendredi précédant cette date.

L'agent contractuel doit fournir les services nécessaires pour que, dans la mesure du possible, le matériel transmis à Postes Canada réponde aux exigences fixées par Postes Canada en ce qui concerne les [poste-lettres](#) à tarif préférentiel. Avant la livraison, l'agent contractuel doit aussi tenir compte de toute autre stipulation de Postes Canada afin de s'assurer que Service Canada paie le tarif postal par lettre le plus bas possible.

3.1 Déclaration électronique d'envoi par la poste (ESOM)

L'agent contractuel doit présenter au responsable de projet de Service Canada une déclaration électronique d'envoi par la poste pour chaque fichier d'impression transmis à Postes Canada. Si l'agent contractuel remet un gros fichier d'impression à Postes Canada sur une période d'au moins deux (2) jours, il peut présenter une déclaration électronique d'envoi par la poste distincte pour chaque partie de ce fichier.

Chaque déclaration doit contenir l'identificateur unique (Annexe 1) du fichier d'impression visé, à des fins de référence, qui doit être placé dans la section Référence du client aux fins de référence. Les envois pour différents fichiers d'impression ne peuvent être inclus dans la même déclaration électronique d'envoi par la poste.

4. PAPIER À FORMULAIRES

L'agent contractuel est tenu d'acheter le papier selon les spécifications établies ci-dessous.

Quantité : 13,6 millions – offset n° 2, bond 120M ou 48M.

Les échantillons de papier doivent être approuvés par Service Canada avant la commande finale.

5. PERFORATIONS ET PLIAGE DES FORMULAIRES

Il doit y avoir trois (3) perforations sur les feuilles de 14 po, plus précisément à 3,5 po, 7 po et 10,5 po du haut. Il faut plier chaque feuille en trois (3) plis parallèles pour insertion dans une enveloppe n° 10. La partie 1, où figure l'adresse, doit apparaître sur le recto après le pliage.

6. IMPRESSION DES COULEURS

Le texte doit être imprimé en noir au verso du formulaire, aux endroits requis. Le corps du formulaire doit être imprimé en noir au recto, le symbole du drapeau en haut à gauche, et le mot-symbole Canada en bas à droite. L'impression doit avoir une résolution de 600 ppp.

7. DESCRIPTION DES FICHIERS

Voici la liste des fichiers qui seront envoyés à l'agent contractuel pour être imprimés :

T4 RPC et SV FUSIONNÉS

RPC T4A (P) [plus de 65 ans], simples	SV T4 (SV) simples
RPC T4A (P) [invalidité]	SV NR4 (SV)
RPC T4A (P) [décès]	SV T4 SELS
RPC T4A (P) [Autres]	AI T4A (P)
RPC NR4 [invalidité]	AI T4A (SV) [Québec]
RPC NR4 [reste du fichier]	AI T4A (RPC) [reste du fichier]
Fiche de versement du RPC – régulier	AI NR4 (SV)
RPC Fiche de versement – décès	AI NR4

Tous les dossiers susmentionnés, sauf le premier, nécessiteront l'insertion d'un (1) feuillet d'impôt et d'un (1) ou plusieurs encarts d'information (à l'exception du T4A(P) [décès] du RPC, qui ne nécessitera pas d'encart) dans chaque enveloppe.

Le fichier T4 RPC et SV FUSIONNÉS comprendra un formulaire fiscal T4A(P) [RPC] et un T4A(SV) [SV] appartenant à la même personne, et apparaîtra consécutivement dans le fichier. Les deux relevés d'impôt correspondants (lorsque le NAS et le code postal correspondent) doivent être pliés et insérés ensemble dans la même enveloppe avec l'encart de renseignements approprié.

Dans le cas de ces relevés fusionnés, le formulaire d'impôt T4A(P) [RPC] doit être le document de face (supérieur) lorsqu'ils sont pliés ensemble, de sorte que le nom et l'adresse imprimés sur le formulaire T4A(P) apparaissent dans la fenêtre de l'enveloppe lorsqu'ils sont insérés.

8. TRANSFERT DES FICHIERS

Tous les fichiers d'impression seront transmis à l'agent contractuel selon le protocole PSTF (protocole sécurisé de transfert de fichiers). Voici les deux (2) options pour les transferts de fichiers :

Le service transfert sécurisé de fichiers (TSF) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), qui fournit une solution de transfert de fichiers sécurisé entre systèmes et applications, en utilisant le produit de sécurité Infrastructure à clé publique (ICP). Le service TSF fait partie de la suite de services du Service de sécurité des réseaux (SSR).

Ou

Le serveur PST d'EDSC utilisant la solution Extranet sécurisée d'EDSC également appelée AppGate, en utilisant une clé Entrust (ICP) ou un jeton SDS.

GRILLE DES RELEVÉS D'IMPÔT (Annexe 2) :

Voici la grille qui fournit les renseignements pour chaque fichier d'impression :

Nom du fichier

Version de relevé d'impôt

Recto ou recto-verso

Volume estimatif

Type d'encart

PRINT FILE	TAX SLIP VERSION	FRONT/BACK	UNIQUE IDENTIFIER	ESTIMATED VOLUMES	INSERT
CPP T4A(P) + T4A(OAS) MERGED	ISP-0136nat	1 side	BCPOAT-X	4,621,000	T4/NR4 INSERT
	ISP-0137nat	2 sides		4,621,000	T4/NR4 INSERT
	T4 3175	1 side		2,318,000	
T4A(OAS) SINGLES	ISP-0137nat	2 sides	OATO-S-X	342,000	T4/NR4 INSERT
	ISP-0137nat	2 sides	OATO-S-Q	1,752,000	T4/NR4 INSERT
	T4 3175	1 side		1,082,000	
	Releve 1	1 side		900,000	
CPP T4A(P) Non matched SINGLES	ISP-0136nat	1 side	CPTP-S	335,000	T4/NR4 INSERT
	ISP-0136que	2 sides	CPTP-S-Q	30,000	T4/NR4 INSERT
CPP T4A(P) OTHERS	ISP-0136nat	1 side	CPTP-O	963,000	T4/NR4 INSERT
	ISP-0136que	2 sides	CPTP-O-Q	7,000	T4/NR4 INSERT
CPP T4A(P) OTHERS - DTH	ISP-0136nat	1 side	CPTP-O-DN	173,700	no insert
	ISP-0136que	2 sides	CPTP-O-DQ	1,300	no insert
CPP NR4	ISP-0139que	2 sides	CPNR-CA	5,000	T4/NR4 INSERT
	ISP-0139nat	1 side	CPNR-	212,500	T4/NR4 INSERT
OAS NR4(OAS)	ISP-0138nat	2 sides	OANR-	74,000	T4/NR4 INSERT
T4A(OAS) SELS	ISP-0137nat	2 sides	OASEL-	20,000	T4/NR4 INSERT
CPP T4A(P) DISABILITY	ISP-0136nat	1 side	CPTP-DN	352,000	DSB INSERT
	ISP-0136que	2 sides	CPTP-DQ	2,000	DSB INSERT
CPP NR4 DISABILITY	ISP-0139que	2 sides	CPNR-D	1,200	DSB INSERT
CPP CREDIT SLIP	ISP-1611	1 side	CPCS-	9,450	T4/NR4 INSERT
IA NR4(OAS)	ISP-0138nat	2 sides	IANRO	94,300	T4/NR4 INSERT
IA CPP NR4	ISP-0139nat	1 side	IANRC	11,300	T4/NR4 INSERT
IA CPP T4A(P)	ISP-0136nat	1 side	IATP	5,000	T4/NR4 INSERT
IA T4A(OAS) QUE	ISP-0137nat	2 sides	IATOQ	2,100	T4/NR4 INSERT
IA T4A(OAS) NON-QUE	ISP-0137nat	2 sides	IATON	12,500	T4/NR4 INSERT
				17,947,350	

IMPRESSION AU VERSO SUR CERTAINS RELEVÉS

Certains relevés d'impôt comportent une impression statique au verso (comme indiqué dans la grille ci-dessus). Lorsque l'impression au verso est requise, l'agent contractuel aura le choix entre les deux options suivantes :

L'impression au verso, où les renseignements seront inclus dans chaque dossier d'impression (recto-verso).

Ou

L'impression au verso, où les renseignements ne seront pas inclus dans chaque dossier d'impression (recto-verso). Pour les relevés d'impôt qui doivent être imprimés au verso, l'agent contractuel devra commander du papier sur lequel l'impression au verso est pré imprimée. Si cette option est choisie, Service Canada fournira des versions PDF finalisées des relevés d'impôt applicables et des estimations de volumes afin que le papier imprimé au verso puisse être commandé en temps opportun et en quantité suffisante.

FORMATS DES FICHIERS

T4A(P) et T4A(SV) fusionnés (Annexes 3 et 4)

Relevés T4A(P) et T4A(SV) qui appartiennent à la même personne
1 version de chaque formulaire (ISP-0136nat et ISP-0137nat)

T4A(SV) Recto (Annexe 5)

Relevés T4A(SV) qui ne sont pas fusionnés avec les T4 RPC.
1 version du formulaire (ISP-0137nat)

NR4(SV) (Annexe 6)

1 version du formulaire (ISP-0138nat)

T4A(P) RPC (65 ans et plus) Recto (Annexe 7)

Relevés T4A(P) qui ne sont pas fusionnés avec les T4A(SV).
1 version du formulaire (ISP-0136nat)

T4A(P) RPC Autre (Annexes 8 et 9)

Relevés d'impôt T4A(P)
2 versions de chaque formulaire (ISP-0136nat et ISP-0136que)
La version sera déterminée par le préfixe du code postal. (Les préfixes du code postal commençant par G, H ou J seront indiqués sur la version **que**.)

T4A(P) RPC Autres – Décès (Annexes 10 et 11)

Relevés d'impôt T4A(P)
2 versions de formulaire (ISP-0136nat et ISP-0136que)

Les spécifications sont les mêmes que pour le T4A(P) RPC Autres (ci-dessus) mais concernent les bénéficiaires de prestations qui sont décédés au cours de l'année d'imposition applicable.

RPC T4A(P) Invalidité (Annexes 12 et 13)

Relevés d'impôt T4A(P)
Deux versions de formulaire (ISP-0136nat et ISP-0136que)
Les versions seront déterminées par le préfixe du code postal. (Les préfixes du code postal commençant par G, H ou J seront indiqués sur la version **que**.)

RPC NR4 Régulier (Annexes 14 et 15)

Feuillets de renseignements fiscaux NR4
2 versions du formulaire (ISP-0139nat et ISP-0139que)
Les versions seront déterminées par l'adresse postale. L'adresse postale pour les envois au Québec figurera sur le formulaire version **que**. Les adresses aux États-Unis et à l'étranger figureront sur la version **nat**).

RPC NR4 Invalidité (Annexe 16)

Relevé d'impôt NR4
1 version du formulaire (ISP-0139que)

Fiche de versement RPC (Annexe 17)

Feuille de renseignements fiscaux RPC NR4
1 version du formulaire (ISP-1611)

AI NR4(SV) (Annexe 18)

1 version du formulaire (ISP-0138nat)

AI RPC NR4 (Annexe 19)

1 version du formulaire (ISP-0139nat)

AI RPC T4A(P) (Annexe 20)

1 version du formulaire (ISP-0136nat)

IA T4A(SV) QUÉBEC (Annexe 21)

1 version du formulaire (ISP-0137nat)

IA T4A(SV) HORS-QUÉBEC (Annexe 22)

1 version du formulaire (ISP-0137nat)

T4A(SV) SELS (Annexe 23)

Les relevés d'impôt T4A(SV) qui ne font pas partie des feuillets fusionnés ou T4A(SV) recto.

1 version du formulaire (ISP-0137nat)

9. EXIGENCES PARTICULIÈRES

9.1 Jumelage des formulaires pour l'insertion (fusion des documents pour les envoyer dans une enveloppe commune)

À l'exception du fichier d'impression fusionné, tous les fichiers d'impression nécessiteront l'insertion d'un (1) relevé d'impôt et d'un (1) ou plusieurs encarts de renseignements par enveloppe. Pour le fichier d'impression fusionné, il faudra qu'un (1) relevé d'impôt T4A(P) du RPC, un (1) relevé d'impôt T4A(SV) adressé au même destinataire et un (1) ou plusieurs encarts de renseignements soient insérés dans la même enveloppe. Le T4A(P) du RPC doit être le document de face (supérieur) lorsqu'il est plié avec le relevé d'impôt T4A(SV).

9.2 ENCARTS

L'agent contractuel sera tenu d'imprimer un (1) ou plusieurs encarts de renseignements au cours d'une année de production donnée. Au cours du contrat, Service Canada peut demander à l'agent contractuel d'insérer d'autres encarts de renseignements en plus de ceux décrits ci-dessous. Cet encart ou ces encarts supplémentaires peuvent devoir être joints à certains ou à tous les relevés d'impôt (selon le type de fichier d'impression), tel que désigné par Service Canada. Le format ou la taille de l'encart peut changer d'une année à l'autre. Ils seront conformes à l'espace disponible dans l'enveloppe.

Actuellement, chaque envoi (exception faite des relevés d'impôt T4 du RPC – Décès) comprend un (1) des deux (2) encarts. C'est le type de fichier d'impression qui détermine lequel des deux (2) types d'encarts est nécessaire.

Les volumes estimés nécessaires pour chaque type d'encart et de spécifications sont les suivants :

Volume prévu :

<u>Type d'encart</u>	<u>Anglais</u>	<u>Français</u>
Encart T4/NR4	6,880,000	1,620,000
Encart Invalidité	345,000	5,300

Langue(s) : encarts unilingues (français et anglais).
Format: rognure à 8,5 po x 3,5 po
Pages: 1 anglais + 1 français
Papier: Rolland Opaque 50, 60lb texte, blanc brillant lisse
Couleurs de l'encre: FIP rouge et noir, sans fond perdu, 2/0

9.2.1 Encart Invalidité

Cet encart doit être envoyé avec chaque T4A(P) invalidité et NR4 invalidité. L'encart est unilingue (version française et version anglaise séparées). Chaque formulaire fiscal comprendra soit une marque OMR, soit un code à barres indiquant la préférence linguistique (E ou F). L'agent contractuel devra

insérer l'encart linguistique approprié en fonction d'une marque OMR ou d'un code à barres qui figure sur chaque formulaire fiscal (Annexe 24).

9.2.2 Encart T4/NR4

Cet encart est envoyé avec tous les autres feuillets de renseignements fiscaux (exception faite de la fiche de versement – décès). L'encart est unilingue (il existe une version française et une version anglaise du document). Chaque formulaire fiscal comprendra soit une marque OMR, soit un code à barres indiquant la préférence linguistique (E ou F). L'agent contractuel devra insérer l'encart linguistique approprié en fonction d'une marque OMR ou d'un code à barres qui figure sur chaque formulaire fiscal (Annexe 25).

Le format ou la taille de l'encart peuvent changer d'une année à l'autre. Ils seront conformes à l'espace disponible dans l'enveloppe.

10. PRÉPARATION DU COURRIER

10.1 INSERTION

Les formulaires doivent être insérés dans les enveloppes de façon à ce que l'adresse du récipiendaire soit visible par la fenêtre. Les encarts doivent être placés derrière le ou les formulaires, selon les exigences susmentionnées.

10.2 EXACTITUDE DES ADRESSES ET TARIFS POSTAUX INCITATIFS

Des énoncés d'exactitude des adresses pour les taux postaux incitatifs de Postes Canada accompagnent tous les fichiers transmis à l'agent contractuel.

L'agent contractuel doit fournir les services nécessaires pour que, dans la mesure du possible, le matériel réponde aux exigences fixées par Postes Canada en ce qui concerne les tarifs de machine à affranchir. Avant de transmettre du matériel à Postes Canada, l'agent contractuel doit s'assurer qu'il respecte toute modification apportée par Postes Canada à ses exigences pendant la durée du contrat et la période d'option, de sorte que Service Canada paie toujours le tarif postal par envoi le plus bas possible.

L'agent contractuel doit communiquer avec Postes Canada et Service Canada avant de procéder aux envois afin de confirmer qu'au moment de l'envoi, il a satisfait à toutes les exigences de Postes Canada relatives à la préparation du courrier à tarif préférentiel afin d'obtenir le tarif postal par envoi le plus bas possible.

Avant d'amorcer le processus d'envoi, l'agent contractuel doit faire parvenir à l'agent de projet de Service Canada une confirmation écrite attestant qu'il s'est informé auprès de Postes Canada des exigences à respecter pour que Service Canada bénéficie des tarifs postaux les plus bas par envoi. Avant d'envoyer les formulaires à Postes Canada, il doit aussi faire parvenir à l'agent de projet de Service Canada une copie du résumé des envois postaux de poste-lettres à tarif préférentiel.

Si Service Canada doit payer plus que le plus bas tarif possible, l'agent contractuel doit rembourser la différence à Service Canada, à moins qu'il ne soit en mesure de prouver que le prix majoré n'est pas dû à son non-respect des exigences de Postes Canada relatives aux tarifs préférentiels incitatifs.

C'est Service Canada qui assume les frais d'affranchissement.

Tous les matins, l'agent contractuel doit fournir au responsable de projet de Service Canada un résumé faisant état de tout le matériel qui a été ramassé la veille par Postes Canada.

11. Enveloppes

L'entrepreneur sera responsable de produire un (1) type d'enveloppe qui sera utilisé pour l'ensemble des envois postaux au Canada, aux États-Unis et à l'étranger (ISP-0608) (annexe 26).

Une enveloppe à double-fenêtres avec logo de Service Canada (devant et rabat) et affranchissement en 2D sur le devant (la date de la version du formulaire doit aussi être inscrite sur le rabat). Joints latéraux doubles collés sur l'extérieur et côté ouvert (les onglets collés doivent être repliés vers l'extérieur du panneau arrière).

Format : 9 ½ po de largeur x 4 po de hauteur

Dos : 3 ¾ po de hauteur
Papier : 24 lb, papier kraft
Rabat : 1 ¼ po, rabat droit et non en V, encollage intégral à deux (2) plis,
le second pli situé à ½ po du haut du rabat

Fenêtres:

Matériau des fenêtres: Avpexine, une (1) seule pièce pour les deux fenêtres;
La colle doit être répartie uniformément (et non par points);
Les bords du matériel de fenêtre doivent être collés de façon à ne pas nuire à l'insertion automatique des encarts dans les enveloppes.

Dimensions des fenêtres

Fenêtre du haut : 3 ¾ po de largeur sur ¾ po de hauteur
Fenêtre du bas : 4 11/16 po sur 1 ¼ po

Emplacement des fenêtres

Fenêtre du haut : à ¾ po du bord gauche et à 2 5/16 po du bord inférieur
Fenêtre du bas : à ¾ po du bord gauche et à ¾ po du bord inférieur.

Quantité estimée d'enveloppes

Poste-lettres : 8,595,000
Lettre : 405,000

12. CALENDRIER DE LIVRAISON

En raison du grand nombre de formulaires fiscaux qui doivent être envoyés, et afin de limiter les répercussions de ces envois sur les centres d'appels de Service Canada, la livraison des formulaires se fait sur une période d'environ un (1) mois à compter, approximativement, de la 3^e semaine de janvier, et se termine au plus tard le 21 février (voir la section 3 pour savoir quand, au plus tard, les formulaires peuvent être envoyés).

Les formulaires T4A (SV) recto (voir section 10.1) pour les envois au Québec ainsi que les formulaires fiscaux des IA et NR4 doivent être imprimés et envoyés sur le circuit postal en premier lieu. Vers la fin du mois de janvier, le nombre d'envois devrait baisser de sorte que les centres d'appels de Service Canada ne soient pas surchargés.

Le calendrier (Annexe 27) doit être élaboré en collaboration avec Service Canada de façon à ce qu'aucune région géographique en particulier ne soit débordée d'appels de clients ayant reçu leurs formulaires fiscaux.

Il convient aussi de tenir compte de la distance entre le lieu d'impression et l'adresse de destination, car plus cette distance augmente, plus il faut prévoir de temps pour que les destinataires reçoivent leur courrier.

13. ÉPREUVES ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

13.1 PHASE D'ESSAI

Chaque année, pendant la durée du contrat, Service Canada fournira plusieurs fichiers d'essai à l'agent contractuel afin que ce dernier effectue des essais d'impression et d'insertion.

L'agent contractuel devra imprimer et insérer une partie de chaque fichier d'essai fourni par Service Canada. Service Canada fournira le nom et l'adresse d'une personne-ressource à laquelle les échantillons seront expédiés aux fins d'examen et d'approbation.

Entre le 1^{er} octobre et le 30 novembre, pour la première année du contrat (et du 1^{er} novembre au 23 décembre pour les années subséquentes du contrat), l'agent contractuel soumettra des échantillons à Service Canada à des fins de vérification. Service Canada fournira les fichiers d'essai par la méthode de transfert de fichiers sécurisée convenue.

13.2 ÉTAPE DE LA PRODUCTION

13.2.1 ÉCHANTILLONS

Lorsque l'agent contractuel reçoit les fichiers d'impression pour la production de la part de Service Canada en janvier et en février, il doit effectuer d'autres essais d'impression et d'insertion. L'agent contractuel doit soumettre à Service Canada des formulaires d'échantillons de production pour chaque fichier d'impression. Les échantillons initiaux peuvent être envoyés par voie électronique selon une méthode de transfert de fichiers sécurisée convenue en format PDF. Des échantillons sur papier devront être envoyés et l'approbation finale sera donnée par Service Canada.

Si, après avoir examiné les échantillons papier, Service Canada juge que des modifications doivent y être apportées, l'agent contractuel doit lui envoyer de nouvelles épreuves papier à des fins d'examen et d'approbation le plus rapidement possible. Des modifications et la production de nouveaux échantillons papier peuvent être exigés aussi souvent que nécessaire avant l'approbation définitive.

13.2.2 ÉPREUVES

L'agent contractuel doit fournir un (1) ensemble complet d'épreuves au responsable de projet de Service Canada avant l'impression. La production des épreuves doit être comprise dans l'échéancier.

13.3 Enveloppes

L'entrepreneur doit fournir un (1) ensemble complet de bleus ou d'épreuves numériques (copie papier). Les épreuves doivent être fournies sur support, massicotées et pliées au format spécifié.

13.4 Formulaires

L'agent contractuel doit fournir une épreuve couleur laminée et un bleu de l'encart ou, si un système d'écriture directe des plaques est utilisé, une épreuve couleur numérique à grande résolution, pliée et coupée selon le format spécifié.

Les coordonnées de la personne-ressource seront données au moment opportun.

14. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Aucune erreur ne sera tolérée en ce qui a trait à l'impression et à l'insertion des formulaires. L'entrepreneur doit mettre en place une méthode de surveillance permanente des processus de jumelage et d'insertion, permettant notamment de déceler les erreurs dans ces processus, pour veiller à ce que les formulaires appropriés soient insérés dans chaque enveloppe d'envoi. L'entrepreneur doit produire un rapport quotidien faisant état du nombre d'enveloppes remplies. Le rapport devrait aussi indiquer le nombre d'enveloppes remplies traitées avec succès, les problèmes survenus durant le traitement et les mesures correctives prises. Des vérifications aléatoires des enveloppes remplies, que ce soit durant l'opération d'insertion ou après celle-ci, ne sont pas acceptables comme méthode unique utilisée par l'entrepreneur pour surveiller le jumelage des formulaires.

L'agent contractuel doit disposer d'un système de lecture automatisé capable de lire des numéros de séquence uniques sur chaque pièce de courrier pour éliminer le risque d'insertion double.

Le personnel de Service Canada réalisera, au site de production et durant la phase de production, des contrôles de la qualité d'échantillons aléatoires du produit final.

Au début de la production, la première version comportant les données courantes de chacun des formulaires doit être transmise à Service Canada aux fins d'examen et de validation.

L'agent contractuel doit autoriser Service Canada à accéder à l'installation d'impression pendant et après toutes les étapes de la production (impression, pliage, insertion) et permettre à son personnel de prendre des échantillons au hasard, sur place, pour les comparer aux rapports papier afin de vérifier les totaux imprimés.

15. RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Tout appel de l'équipe du projet des relevés d'impôt annuels de Service Canada doit être traité dans l'heure qui suit. L'agent contractuel doit avoir établi des procédures pour la transmission des problèmes aux échelons supérieurs. Il doit produire un rapport dans les 24 heures suivant le moment où il a été informé d'un problème.

16. SÉCURITÉ

L'agent contractuel doit respecter toutes les dispositions de sécurité et de gestion de l'information durant toutes les phases d'essai et de production, tout au long du contrat.

L'agent contractuel doit détruire de façon sécuritaire et permanente, à partir de tous les dispositifs de stockage et de toute copie papier, tous les renseignements personnels reçus de Service Canada trente (30) jours après la fin de l'activité d'envoi postal. Au moment de la destruction, l'entrepreneur avisera Service Canada, en lui fournissant un certificat de destruction par courriel (Annexe 28), que tous les renseignements personnels liés à l'envoi ont été détruits conformément au manuel de politiques et de procédures de sécurité de EDSC et au document technique sur les Exigences en matière de sécurité des TI.

Le certificat de destruction doit contenir les informations suivantes :

- Doit indiquer le numéro de contrat
- Quels fichiers ont été détruits
- Le jour et l'heure où la destruction a eu lieu
- Le nombre total de fichiers supprimés.

L'agent contractuel doit alerter et aviser promptement Service Canada (par téléphone ou par courriel) de toute compromission, de toute violation ou de toute preuve comme i) un incident de sécurité, ii) une défectuosité liée à la sécurité d'un bien, iii) l'accès irrégulier ou non autorisé à un bien, iv) la copie à grande échelle d'une ressource d'information ou v) toute autre activité illégale recensée par l'agent contractuel, portant ce dernier à croire de manière raisonnable que le risque de compromission, d'atteinte à la sécurité ou à la vie privée est ou pourrait être imminent, ou si les mesures de protection existantes ont cessé de fonctionner, au cours de la période suivante (tous les jours, 24 heures par jour, 365 jours par année), et sans tarder, dans tous les cas, dans les 72 heures, et conformément aux engagements convenus relatifs au niveau de service.

Si l'agent contractuel prend connaissance de toute compromission de la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée des données ou l'accès accidentel ou illégal aux données du client ou des données personnelles du client pendant le traitement par l'agent contractuel (chacun étant un « incident de sécurité »), l'agent contractuel doit rapidement et sans tarder i) informer Service Canada de cet incident de sécurité; ii) mener une enquête et fournir des renseignements détaillés sur cet incident de sécurité; iii) prendre les mesures raisonnables pour remédier aux causes et atténuer les dommages découlant de l'incident de sécurité.

17. CAPACITÉ D'ENTREPOSAGE

L'agent contractuel doit disposer d'un espace d'entreposage suffisant pour entreposer le papier, les encarts et les enveloppes requis.

18. IMPARTITION

Si l'agent contractuel confie à un tiers quelque tâche que ce soit dans le cadre du présent contrat, Service Canada doit en être prévenu au préalable et approuver le recours à des sous-traitants. Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité **ne** doivent **pas** être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC du SSI, de SPAC.

19. COMPOSANTS

Tous les composants et matériaux requis pour exécuter le contrat, qu'ils soient produits ou achetés par l'agent contractuel ou fournis à ce dernier, sont la propriété du gouvernement du Canada.

L'agent contractuel doit retourner tous les composants au responsable de projet de Service Canada dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande, sans frais additionnels pour Service Canada.

Les composants doivent être emballés convenablement et expédiés de manière à assurer leur arrivée en bon état au point de destination précisé.

20. PROLONGATION DU SERVICE

À l'occasion, Service Canada peut avoir des exigences supplémentaires à communiquer en priorité avec ses bénéficiaires. Service Canada doit pouvoir demander à l'agent contractuel de produire temporairement des imprimés et du courrier supplémentaires dans des délais et à des coûts convenus tant pour Service Canada que pour l'agent contractuel. L'agent contractuel fera de son mieux pour donner suite à ces demandes.

21. CLAUSES SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 21.1** Afin de permettre à l'entrepreneur d'exécuter les travaux prévus au contrat, Service Canada doit divulguer à l'entrepreneur, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (LMEDS) et à d'autres lois applicables régissant la protection des renseignements sous sa responsabilité, toutes les composantes énoncées aux paragraphes 1 et 20.
- 21.2** Sauf indication contraire de la loi ou autorisation écrite des personnes auxquelles les renseignements se rapportent, l'entrepreneur ne doit utiliser ou divulguer les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus que pour exécuter les travaux prévus au contrat.
- 21.3** L'entrepreneur doit préserver tous les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus et s'assurer qu'ils ne sont accessibles qu'au Canada.
- 21.4** L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les aspects du traitement des renseignements auxquelles réfèrent les paragraphes 1 et 20 ci-dessus soient réalisés au Canada et qu'ils ne soient accessibles qu'au Canada.
- 21.5** L'entrepreneur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que chaque personne engagée ou retenue pour les fins du contrat connaisse les modalités de celui-ci concernant la protection des renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus et qu'elle s'y conforme.
- 21.6** Les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus demeurent à tout moment sous l'autorité de Service Canada.
- 21.7** Les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus sont protégés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la LMEDS et les autres lois applicables régissant la protection des renseignements personnels sous la responsabilité des institutions fédérales. Ces renseignements doivent être traités comme tels par l'entrepreneur conformément au *Manuel des politiques et méthodes de sécurité* d'EDSC, à la Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada ou à d'autres directives émises par EDSC.

- 21.8** Sauf indication contraire de la loi ou autorisation écrite des personnes auxquelles les renseignements se rapportent, l'entrepreneur ne doit faire aucune copie des renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus, sauf avec le consentement écrit de Service Canada.
- 21.9** Sauf indication contraire de la loi ou autorisation écrite des personnes auxquelles les renseignements se rapportent, à l'expiration ou à la résiliation du contrat, selon le premier de ces événements, l'entrepreneur doit détruire les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus et tout matériel contenant les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 et 20 ci-dessus, y compris le produit du travail ou les tests de l'entrepreneur, s'il y a lieu.
- 21.10** Tous les renseignements devront être détruits, conformément au *Manuel des politiques et méthodes de sécurité* d'EDSC ou à d'autres directives émises par Service Canada.
- 21.11** L'entrepreneur doit aviser le chargé de projet de Service Canada de toute violation à l'une ou l'autre des dispositions prévues au contrat régissant la protection des renseignements personnels aussitôt qu'il s'en rend compte.
- 21.12** Toute violation commise intentionnellement par l'entrepreneur à l'égard des dispositions prévues au contrat régissant la protection des renseignements personnels constitue un manquement fondamental aux conditions du contrat qui autorise Service Canada à le résilier.

22.Obligations en matière de sécurité

1. Généralités

1.1 Objet

La présente annexe a pour objet d'énoncer les obligations du contracteur relativement à la bonne gestion des données du Canada, y compris la protection contre la modification, l'accès ou l'exfiltration non autorisés, conformément à l'entente, à la présente annexe et aux mesures de sécurité du contracteur (collectivement, les « Obligations en matière de sécurité »).

1.2 Transfert des obligations en matière de sécurité

Dans la mesure du possible, les obligations du contracteur contenues dans les présentes obligations en matière de sécurité doivent être transférées par le contracteur aux sous-traitants.

1.3 Gestion du changement

Le contracteur doit, pendant toute la durée du contrat, prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre à jour et maintenir les exigences relatives à la sécurité, selon les besoins, afin de se conformer aux pratiques exemplaires en matière de sécurité et aux normes de l'industrie. Le contracteur doit informer le Canada de tous les changements qui dégradent sensiblement ou qui peuvent toucher de façon négative les services d'impression offerts dans le cadre du présent contrat, y compris les changements ou améliorations de nature technologique, administrative ou autre. Le contracteur s'engage à offrir toutes les améliorations qu'il propose à l'ensemble de ses clients dans le cadre de son offre de services standard, sans frais supplémentaires pour le Canada.

2. Attestation

Les parties reconnaissent que :

- (a) les données du Canada sont assujetties à ces obligations en matière de sécurité.
- (b) nonobstant toute autre disposition de la présente annexe, les parties ont la responsabilité partagée de l'élaboration et du maintien des politiques, des procédures et des contrôles de sécurité relatifs aux données du Canada.
- (c) le contracteur ne doit pas avoir ou tenter d'obtenir la garde de données du Canada, ni permettre à un membre du personnel d'accéder aux données du Canada avant la mise en œuvre des exigences relatives à la sécurité, comme l'exige la présente annexe, au moment de l'attribution du contrat ou avant.
- (d) les obligations en matière de sécurité s'appliquent au palier 2 (jusqu'au niveau Protégé B/intégrité moyenne, disponibilité moyenne ou préjudice moyen), sauf indication contraire.

3. Protection des données du Canada

(1) Le contracteur doit protéger les données du Canada contre tout accès, modification ou exfiltration non autorisés. Cela comprend la mise en œuvre et le maintien de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, y compris des politiques et des procédures de sécurité de l'information ainsi que des contrôles de sécurité, afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du Canada.

(2) Le contracteur doit s'assurer que les données du Canada, l'infrastructure du contracteur et les emplacements des services sont protégés par des mesures de sécurité appropriées qui sont conformes aux exigences énoncées dans les pratiques et les politiques du contracteur en matière de sécurité.

4. Vérification de la conformité

(1) Le contracteur doit effectuer les vérifications de la confidentialité et de la sécurité des ordinateurs, de l'environnement informatique et des centres de données physiques qu'il utilise pour traiter et protéger les données du Canada, comme suit :

(a) lorsqu'une norme ou un cadre prévoit des vérifications, une vérification de cette norme ou de ce cadre de contrôle sera entreprise au moins une fois par an;

(b) chaque vérification sera réalisée conformément aux normes et aux règles de l'organisme de réglementation ou d'accréditation pour chaque norme ou cadre de contrôle applicable;

(2) Chaque vérification donnera lieu à la production d'un rapport de vérification qui devra être mis à la disposition du Canada. Le rapport de vérification doit clairement divulguer toute constatation importante faite par le tiers vérificateur. Le contracteur doit, à ses propres frais, remédier rapidement aux problèmes et corriger les lacunes soulevées dans tout rapport de vérification à la satisfaction du vérificateur.

(3) À la demande du Canada, le contracteur ou un sous-traitant peut fournir des preuves supplémentaires du contracteur, y compris des plans de sécurité du système, des conceptions ou des

documents d'architecture qui fournissent une description complète du système, afin de compléter les rapports de certification et de vérification et de démontrer que le contracteur se conforme aux certifications requises de l'industrie.

5. Protection des données

(1) Le contracteur doit:

(a) Mettre en œuvre le chiffrement des données inactives (données en stockage) pour les services d'impression hébergeant les données du Canada, où le chiffrement des données inactives reste en vigueur, ininterrompu et actif en tout temps, même en cas de panne d'équipement ou de problème technique, conformément à la section 10 – Protection cryptographique.

(b) Transmettre les données du Canada de façon sécuritaire, en utilisant le service de passerelle sécurisée offert par Canada.

(c) Mettre en place des contrôles de sécurité qui limitent l'accès administratif aux données et aux systèmes du Canada par l'entrepreneur.

(d) Prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel du contracteur n'a pas de droits d'accès permanents ou continus aux données du Canada, et que l'accès est limité au personnel du contracteur qui a besoin de connaître et une cote de fiabilité, y compris les ressources qui fournissent un soutien technique ou à la clientèle, sur approbation du Canada.

(2) Le contracteur ne doit faire aucune copie des bases de données ou de toute partie de ces bases de données contenant les données du Canada en dehors des capacités de résilience du service régulier et dans les zones ou espaces régionaux approuvés au Canada.

(3) Le contracteur ne doit pas déplacer ou transmettre les copies approuvées en dehors des régions de service convenues, sauf si l'approbation est obtenue du Canada.

(4) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir au Canada un document qui décrit toutes les métadonnées supplémentaires créées à partir des données du Canada.

6. Isolement des données

(1) Le service d'impression et stockage des données du Canada doit être implanté dans un environnement séparé du réseau corporatif du contracteur. Cet environnement doit également être isolé de tout autre réseau, incluant l'Internet.

(2) Cet environnement séparé pour le service d'impression ne doit pas contenir de services sans-fils, incluant Bluetooth, WiFi ou tout autre transmissions radio.

(3) Le contracteur doit mettre en place des contrôles afin d'assurer un isolement approprié des ressources de sorte que les données du Canada ne se retrouvent pas mêlées aux données d'autres locataires, pendant leur utilisation, leur stockage ou leur transit, et dans tous les aspects de la fonctionnalité de l'infrastructure du contracteur et des services d'impression, ainsi que de l'administration des systèmes. Il s'agit notamment de mettre en œuvre des contrôles d'accès et d'appliquer une séparation logique ou matérielle appropriée pour soutenir :

(a) la séparation entre l'administration interne du contracteur et les ressources utilisées par ses clients;

(4) À la demande du Canada, le contracteur doit lui fournir un document qui décrit l'approche à adopter pour assurer un isolement approprié des ressources, de sorte que les données du Canada ne se retrouvent pas mêlées aux données d'autres locataires, pendant leur utilisation, leur stockage ou leur transit.

7. Emplacement des données

(1) Le contracteur doit avoir la capacité de stocker et de protéger les données du Canada inactives, y compris les données sauvegardées ou conservées aux fins de redondance.

(2) À la demande du Canada, le contracteur doit :

a. fournir au gouvernement du Canada une liste à jour des emplacements physiques, y compris la ville, qui peut contenir les données du Canada pour chaque centre de données qui sera utilisé pour fournir les services d'impression;

(3) Le contracteur des services de numérisation proposés a l'obligation permanente de notifier le Canada lorsqu'il y a des mises à jour de la liste des lieux physiques où peuvent se trouver les données du Canada.

(4) Toutes les ressources, équipements TI et personnel du contracteur impliqués dans ce contrat doivent être situés dans les limites géographiques du Canada.

8. Élimination des données et retour des dossiers au Canada

(1) Le contracteur doit éliminer ou réutiliser de façon sécuritaire les ressources (p. ex., l'équipement, le stockage des données, les fichiers et la mémoire) qui contiennent les données du Canada et s'assurer que les données stockées antérieurement ne peuvent être traitées par d'autres clients après leur diffusion. Cela comprend toutes les copies des données du Canada qui sont créées par réplication pour permettre une disponibilité accrue et la reprise après sinistre. L'élimination ou la réutilisation des ressources par le contracteur doit être harmonisée à l'un des documents suivants : (i) National Industrial Security Program Operating Manual (DoD 5220.22-M6); (ii) Guidelines for Media Sanitization (NIST SP 800-88); ou (iii) Effacement et déclassification des supports d'information électroniques (ITSG-06 du CST). À la demande du Canada, le contracteur doit fournir un document qui décrit le processus d'élimination ou de réutilisation des ressources du contracteur.

(2) Le contracteur doit fournir au Canada une confirmation qui démontre qu'il a réussi à effacer, à purger ou à détruire toutes les ressources, selon le cas, et qu'il est en mesure d'empêcher le rétablissement de tout système, de toute capacité (logiciel ou processus), de toute donnée ou de toute information enlevée ou détruite une fois que le Canada aura cessé d'utiliser les services d'impression.

9. Protection cryptographique

Le contracteur doit :

(a) configurer toute cryptographie utilisée pour mettre en œuvre des garanties de confidentialité ou d'intégrité, ou utilisée dans le cadre d'un mécanisme d'authentification (par exemple, solutions RVP,

TLS, modules logiciels, ICP et jetons d'authentification le cas échéant), conformément aux algorithmes de chiffrement approuvés par le Centre de sécurité des télécommunications (CST), ainsi qu'aux tailles des clés de chiffrement et aux crypto périodes;

(b) utiliser des algorithmes de chiffrement et des tailles de clé de chiffrement et des crypto périodes qui ont été validés par le Programme de validation des algorithmes cryptographiques (<http://csrc.nist.gov/groups/STM/cavp/>), et qui sont précisés dans le document ITSP.40.111 Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B, ou des versions ultérieures (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/cryptographic-algorithms-unclassified-protected-and-protected-b-information-itsp40111>);

(c) S'assurer que la cryptographie validée par la FIPS 140 est utilisée lorsque le chiffrement est nécessaire, et qu'elle est mise en œuvre, configurée et exploitée dans un module cryptographique, validé par le Programme de validation des modules cryptographiques (<https://cyber.gc.ca/en/cryptographic-module-validation-program-cmvp>), dans un mode soit approuvé soit autorisé pour fournir un degré élevé de certitude que le module cryptographique validé par la FIPS 140-2 fournit les services de sécurité attendus de la manière prévue;

(d) s'assurer que tous les modules utilisés validés par la FIPS 140-2 ont une certification active, actuelle et valide. Les produits conformes/validés par la FIPS 140 porteront des numéros de certificat.

10. Gestion de l'accès privilégié

(1) Le contracteur doit :

(a) gérer et surveiller l'accès privilégié aux services d'impression;

(b) restreindre et minimiser l'accès aux services d'impression et aux données du Canada aux seuls appareils autorisés et aux utilisateurs finaux ayant un besoin explicite d'y avoir accès;

(c) appliquer et vérifier les autorisations d'accès aux services d'impression et aux données du Canada;

(d) limiter l'accès aux interfaces de service qui hébergent les données du Canada aux utilisateurs finaux, dispositifs et processus (ou services) identifiés, authentifiés et autorisés de manière unique;

(e) mettre en œuvre des politiques sur les mots de passe pour protéger les justificatifs d'identité contre la compromission par des attaques en ligne ou hors ligne et pour détecter ces attaques en consignant et en surveillant des événements tels que (i) l'utilisation réussie des justificatifs d'identité, (ii) l'utilisation inhabituelle des justificatifs d'identité, et (iii) l'accès à la base de données des mots de passe et l'exfiltration de celle-ci;

(f) définir et mettre en œuvre la séparation des tâches pour parvenir, au minimum, à séparer les rôles de gestion et d'administration des services des rôles de soutien des systèmes d'information, les rôles de développement des rôles opérationnels et les rôles de gestion de l'accès des autres rôles opérationnels;

(g) adhérer aux principes du moindre privilège et du besoin de connaître lors de l'octroi de l'accès aux services d'impression et aux données du Canada;

(h) utiliser des terminaux à sécurité renforcée (par exemple, ordinateurs, dispositifs d'utilisateurs finaux, serveurs intermédiaires, etc.) qui sont configurés de façon à offrir une fonctionnalité minimale (par exemple, un terminal spécialisé qui ne peut pas être utilisé pour naviguer sur internet ou consulter ses courriels) afin de fournir le soutien et l'administration des services d'impression et de l'infrastructure du contracteur;

(i) mettre en œuvre un processus automatisé pour vérifier périodiquement, au minimum, la création, la modification, l'activation, la désactivation et la suppression de comptes;

(j) en cas de cessation d'emploi, résilier ou révoquer les authenticateurs et les autorisations d'accès associés à tout personnel des services.

(2) À la demande du Canada, le contracteur doit fournir un document qui décrit son approche et son processus de gestion et de contrôle de l'accès privilégié aux services d'impression.

11. Gestion à distance

(1) Le contracteur doit gérer et surveiller l'administration à distance des services d'impression du contracteur qui sont utilisés pour héberger les données du gouvernement du Canada et prendre des mesures raisonnables pour :

(a) mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifactorielle pour authentifier les utilisateurs finaux ayant un accès privilégié, conformément à l'ITSP.30.031 V3 (ou versions ultérieures) du CST (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidanceinformation-technology-systems-itsp30031-v3>);

(b) utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger la confidentialité des sessions d'accès à distance, conformément à la section 9 (Protection cryptographique);

(c) acheminer tous les accès à distance par des points de contrôle d'accès contrôlés, surveillés et vérifiés;

(d) déconnecter ou désactiver rapidement les connexions non autorisées de gestion à distance ou d'accès à distance;

(e) autoriser l'exécution à distance de commandes privilégiées et l'accès à distance aux informations touchant la sécurité.

(2) À la demande du Canada, le contracteur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus du contracteur pour la gestion et la surveillance de l'administration à distance des services d'impression.

12. Accès et vérification

(1) Le contracteur doit mettre en œuvre des pratiques et des contrôles de génération et de gestion des journaux pour toutes les composantes du service d'impression qui stockent ou traitent les données du Canada, et qui sont conformes aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie, comme celles qui se trouvent dans le NIST 800-92 (Guide to Computer Security Log Management), ou une norme équivalente approuvée par écrit par le Canada. À la demande du Canada, le contracteur doit fournir un

document qui décrit les pratiques et les contrôles documentés du contracteur en matière de production et de gestion des journaux.

13. Surveillance continue

(1) Le contracteur doit continuellement gérer, surveiller et maintenir la posture de sécurité de l'infrastructure et des points de service du contracteur qui hébergent les données du Canada pendant toute la durée du contrat, et s'assurer que les services d'impression fournis au Canada sont conformes à ces obligations en matière de sécurité. Dans le cadre de cette obligation, le contracteur doit :

- (a) surveiller activement et en permanence les menaces et les vulnérabilités concernant l'infrastructure du contracteur, les points de service ou les données du Canada;
- (b) faire tout en son pouvoir pour empêcher les attaques par des mesures de sécurité telles que les protections contre le déni de service;
- (c) faire tout en son pouvoir pour détecter les attaques, les incidents de sécurité et d'autres événements anormaux;
- (d) cerner l'utilisation et l'accès non autorisés de tous les services d'impression, données et éléments qui ont trait aux données du Canada;
- (e) gérer et appliquer les correctifs et les mises à jour de sécurité de manière opportune et systématique afin d'atténuer les vulnérabilités et de remédier à tout problème signalé publiquement dans les services d'impression ou les bibliothèques que les services d'impression utilisent, et fournir des préavis des correctifs conformément aux engagements en matière de niveau de service conclus;
- (f) réagir aux menaces et aux attaques contre les services d'impression du contracteur, les contenir et rétablir;
- (g) le cas échéant, prendre des contremesures proactives, notamment des mesures à la fois préventives et réactives, pour atténuer les menaces.

14. Gestion des incidents de sécurité

(1) Le processus d'intervention du contracteur en cas d'incident de sécurité pour les services d'impression doit englober le cycle de vie de la gestion des incidents de sécurité de la TI et les pratiques de soutien pour les activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement et de récupération. Cela comprend notamment :

- (a) Un processus d'intervention en cas d'incident de sécurité publié et documenté pour examen par le Canada, qui est harmonisé avec l'une des normes suivantes : (i) ISO/IEC 27035:2011 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Gestion des incidents de sécurité informatique; ou (ii) NIST SP800-612, Computer Security Incident Handling Guide; ou (iii) Plan de gestion des événements de cybersécurité du gouvernement du Canada (PGECC GC) (<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernementnumerique/securite-confidentialite-ligne/gestion-securite-identite/plan-gestionevenements-cybersecurite-gouvernement-canada.html>); ou (iv) autres pratiques exemplaires des normes de l'industrie, si le Canada détermine, à sa discrétion, qu'elles répondent aux exigences relatives à la sécurité du Canada.

(b) Des processus et des procédures documentés sur la façon dont le contracteur relèvera les incidents de sécurité, y donnera suite, y remédiera, dressera un rapport à leur sujet et les signalera au Canada, notamment (i) la portée des incidents de sécurité en matière d'information que l'entrepreneur signalera au Canada; (ii) le degré de divulgation de la détection des incidents de sécurité en matière d'information et les interventions connexes; (iii) le délai cible dans lequel la notification des incidents de sécurité en matière d'information aura lieu; (iv) la procédure de notification des incidents de sécurité en matière d'information; (v) les coordonnées des personnes-ressources pour le traitement des questions relatives aux incidents de sécurité en matière d'information; et (vi) les recours qui s'appliquent si certains incidents de sécurité en matière d'information se produisent.

(c) La capacité pour l'entrepreneur de soutenir les efforts d'enquête du Canada pour toute compromission des utilisateurs ou des données du service qui est relevée.

(2) À la demande du Canada, le contracteur doit fournir un document qui décrit le processus d'intervention du contracteur en cas d'incident de sécurité.

(3) Le contracteur doit :

(a) travailler avec les centres des opérations de sécurité du Canada sur le confinement, l'éradication et la récupération des incidents de sécurité conformément au processus d'intervention en cas d'incident de sécurité.

(b) tenir un registre des atteintes à la sécurité comprenant une description de l'atteinte, la durée, les conséquences de l'atteinte, le nom de la personne qui a signalé l'atteinte et celui de la personne à qui l'atteinte a été signalée, et la procédure pour récupérer les données ou le service;

(c) suivre la divulgation des données du Canada, ou permettre au Canada de la suivre, y compris quelles données ont été divulguées, à qui et à quel moment.

(4) Le Canada peut exiger du contracteur des preuves médico-légales pour l'aider dans une enquête du gouvernement du Canada. Le contracteur s'engage à fournir une assistance au gouvernement du Canada dans toute la mesure du possible.

15. Intervention en cas d'incident de sécurité

(1) Le contracteur doit alerter et aviser rapidement le Canada (par téléphone et par courriel) de toute compromission, de toute violation ou de toute preuve comme (i) un incident de sécurité, (ii) une défectuosité liée à la sécurité d'un bien, (iii) un accès irrégulier ou non autorisé à un bien, (iv) la copie à grande échelle d'un bien d'information, ou (v) une autre activité irrégulière relevée par l'entrepreneur qui amène ce dernier à croire raisonnablement qu'un risque de compromission, ou une atteinte à la sécurité ou à la vie privée, est ou peut être imminent, ou si les mesures de protection existantes ont cessé de fonctionner, au cours de la période suivante (7 jours x 24 heures x 365 jours), et sera effectué sans tarder, en tout état de cause, dans les 72 heures, et dans le respect des engagements en matière de niveau de service du contracteur.

(2) Si le contracteur prend connaissance d'une atteinte à la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données du client ou de données personnelles pendant leur traitement par le contracteur (chacun étant un « incident de sécurité ») ou l'accès accidentel ou illégal à

ces données, le contracteur doit rapidement et sans tarder (i) aviser le Canada de l'incident de sécurité; (ii) enquêter sur l'incident de sécurité et fournir au Canada des renseignements détaillés sur l'incident de sécurité; et (iii) prendre des mesures raisonnables pour en atténuer la cause et pour réduire au minimum tout dommage résultant de l'incident de sécurité.

16. Fuite d'information

(1) Le contracteur doit disposer d'un processus documenté qui décrit son approche en cas de fuite d'information. Le processus doit être harmonisé avec : (i) le contrôle de sécurité ITSG-33 pour IR-9 Intervention en cas de fuite d'information; ou (ii) une autre norme de l'industrie, approuvée par écrit par le Canada. Sans égard à ce qui précède, le processus d'intervention du contracteur en cas de fuite d'information doit comprendre, au minimum :

- (a) un processus d'identification des éléments de données précis en cause dans la contamination d'un système;
- (b) un processus visant à isoler et à éradiquer un système contaminé;
- (c) un processus permettant de déterminer les systèmes qui pourraient avoir été contaminés par la suite et toute autre mesure prise pour empêcher une nouvelle contamination.

(2) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit son processus d'intervention en cas de fuite d'information.

17. Filtrage de sécurité du personnel

(1) Le contracteur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité qui permettent d'accorder et de maintenir le niveau requis de filtrage de sécurité du personnel du contracteur chargé de la prestation des services d'impression et du personnel des sous-traitants conformément à leurs privilèges d'accès aux biens en matière de systèmes d'information dans lesquels les données du Canada sont stockées et traitées.

(2) Les mesures de filtrage du contracteur doivent être appliquées conformément à la définition et aux pratiques de la Norme sur le filtrage de sécurité du Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>), ou utiliser un équivalent acceptable convenu par le Canada.

(3) À la demande du Canada, le contracteur doit fournir un document qui décrit le processus de filtrage de sécurité du personnel du contracteur. Le processus doit comprendre, au minimum :

- (a) une description des postes des employés et des sous-traitants qui ont besoin d'un accès aux données du client ou qui ont la capacité d'avoir une incidence sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des services d'impression;
- (b) une description des activités et des pratiques de filtrage de sécurité, y compris les procédures de notification à suivre si le filtrage n'a pas été effectué au complet ou si les résultats suscitent des doutes ou des inquiétudes;
- (c) une description de la sensibilisation et de la formation en matière sécurité à l'accueil des employés, lorsque les rôles des employés et des sous-traitants changent, et de façon continue, pour s'assurer que

les employés et les sous-traitants comprennent leurs responsabilités en matière de sécurité de l'information, en sont conscients et s'en acquittent;

(d) une description du processus qui s'applique lorsqu'un employé ou un sous-traitant change de rôle ou lorsqu'il est mis fin à son emploi;

(e) l'approche de détection de menaces internes potentielles et les contrôles mis en œuvre pour atténuer le risque d'accès aux données du gouvernement du Canada et/ou d'avoir une incidence sur la fiabilité des services d'impression qui hébergent les données du Canada.

18. Sécurité matérielle (ou physique) (centre de données/installations)

(1) Le contracteur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité matérielle (physique) qui assurent la protection des installations de TI et des biens des systèmes d'information dans lesquels les données du Canada sont stockées et traitées contre toute forme d'altération, de perte, de dommages et de saisie. Des mesures de protection matérielles visant toutes les installations qui hébergent les données du Canada doivent être appliquées conformément à une approche de la sécurité physique fondée sur les risques reposant sur la prévention, la détection, l'intervention et la récupération, harmonisées avec les contrôles et les pratiques de sécurité physique énoncés dans la Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle du Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12329>). Les mesures de sécurité requises dans ce cadre comprennent, au minimum :

(a) la bonne gestion des supports de TI;

(b) la maintenance contrôlée de tous les systèmes d'information et de leurs composantes afin de protéger leur intégrité et d'assurer leur disponibilité permanente;

(c) l'accès contrôlé aux dispositifs de sortie des systèmes d'information afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données du Canada;

(d) limiter l'accès physique aux données du Canada et aux points de service au personnel autorisé des services de numérisation en fonction du poste ou du rôle et du principe du besoin d'accès, et validé par deux formes d'identification;

(e) escorter les visiteurs et surveiller l'activité des visiteurs;

(f) appliquer des mesures de protection des données du gouvernement du Canada à d'autres sites de travail (par exemple, les sites de télétravail);

(g) consigner et surveiller tous les accès physiques aux points de service et tous les accès logiques aux systèmes hébergeant les données du Canada, à l'aide d'une combinaison de journaux d'accès et de vidéosurveillance dans toutes les zones sensibles et de mécanismes de détection d'intrusion.

(2) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit les mesures de sécurité physiques du contracteur.

(3) Si des mesures de sécurité physique doivent être modifiées d'une manière qui dégrade de façon importante la sécurité physique, l'entrepreneur doit en informer le Canada.

19. Programme de sécurité industrielle – Exigences relatives à la sécurité pour les fournisseurs canadiens

(1) Le contracteur doit, en tout temps pendant la durée du contrat, de l'offre à commandes ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement, détenir une vérification d'organisme désigné valide avec une protection approuvée des documents de niveau PROTÉGÉ B délivrée par la Direction des services industriels des organisations (DSSIO) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

(2) Les membres du personnel du contracteur demandant l'accès à des renseignements, biens ou sites de travail PROTÉGÉ doivent CHACUN détenir Une COTE DE FIABILITÉ, tel que l'exige le guide de sécurité, accordée ou approuvée par la DSSIO/SPAC.

(3) Le contracteur NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou entreposer électroniquement des renseignements PROTÉGÉ sans l'approbation écrite de l'autorité de sécurité du ministère client. Une fois l'approbation accordée, ces tâches peuvent être effectuées au niveau PROTÉGÉ B.

(4) Le contracteur ou l'offrant doit respecter les dispositions de ce qui suit :

(a) la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et le guide de sécurité (le cas échéant) joints à titre d'annexe A et d'annexe B.

(b) le Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition).

(c) Site Web de la DSSIO : Exigences de sécurité des contrats du gouvernement du Canada, à l'adresse www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src

REMARQUE : Il existe plusieurs niveaux de filtrage de sécurité du personnel associés à ce dossier. Dans le présent cas, un guide de sécurité doit être ajouté à la LVERS pour clarifier ces filtrages. Le guide de sécurité est normalement généré par le chargé de projet et/ou l'autorité de sécurité de l'organisation.