



**Government Contact Centre
Services (GCCS) Stream 2:
Contact Centre as a Service
(CCaaS)**

**Resulting Contract Clauses
Template**



Purchasing Office / Bureau des achats:

Shared Services Canada /Services partagés Canada
Procurement and Vendor Relations /
Fournisseur des achats
180, rue Kent Street, 13th Floor /
13ième étage
P.O. Box 9808 , STN T CSC /
CP 9808, succursale T CSC
Ottawa, Ontario K1G 4A8

CONTRACT – CONTRAT

Your proposal is accepted to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the supplies/services listed herein and on any attached sheets at the price or prices set out therefor.

Nous acceptons votre proposition de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans les présentes, et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés dans les présentes, et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

COMMENTS / COMMENTAIRES:

The Vendor/Firm hereby accepts/acknowledges this supply arrangement.

Le fournisseur/entrepreneur accepte le présent arrangement en matière d’approvisionnement/en accuse réception

Vendor / Firm Name and address

Raison sociale et adresse du fournisseur / de l’entrepreneur

Title / Sujet Government Contact Centre Services (GCCS) – Stream 2: Contact Centre as a Service (CCaaS) – Resulting Contract Clauses	
Contract No. / Numéro de contrat	Amendment No. /No de la modification
Date	
Supply Arrangement No. / Numéro de l’arrangement	Requisition No. / Numéro de la demande TBD
Financial Code (s) / Code (s) financier (s) Not Applicable - Details will be provided at the time of bid solicitation.	
F.O.B. / F.A.B. Destination	
GST / HST TPS / TVH See Herein - Voir ci-inclus	Duty / Droits Herein - Voir ci-inclus
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	
Invoices: Not Applicable - Details will be provided at the time of bid solicitation.	
Contracting Authority / Autorité contractante: James Graves (613) 668-9563 james.graves2@canada.ca	
Increase (Decrease) / Augmentation (Diminution)	
Total Estimated Cost / Coût total estimatif	Currency / Devise
For the Minister / Pour le Ministre	



TABLE OF CONTENTS

RESULTING CONTRACT CLAUSES.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1. OVERVIEW OF REQUIREMENT6

1.1 OVERVIEW OF THE WORK..... 6

1.2 MINIMUM WORK GUARANTEE 7

1.3 NON-EXCLUSIVE ENGAGEMENT 7

1.4 NO LIABILITY OR WARRANTY FOR WORK DONE BY OTHER CONTRACTORS 7

1.5 COLLABORATIVE ENVIRONMENT..... 8

2. CONTRACT PERIOD AND EXTENSIONS8

2.1 CONTRACT PERIOD 8

2.2 OPTION PERIODS 8

3. STANDARD CLAUSES AND CONDITIONS.....8

3.1 STANDARD CLAUSES AND CONDITIONS 9

3.3 APPLICABLE LAWS 9

3.4 PRIORITY OF DOCUMENTS..... 9

4. CLIENTS AND USERS9

4.1 DEFINITION OF SSC CLIENTS AND USERS..... 10

4.2 ROLE OF SSC 10

4.3 REORGANIZATION OF CLIENTS..... 10

5. THE SERVICES..... 10

5.1 CANADA’S OFFICIAL LANGUAGES..... 10

5.2 SUBSCRIPTION SERVICES..... 11

5.3 CANADA’S RIGHTS TO USE SUBSCRIPTION SERVICE(S): 14

5.4 EVOLUTION OF A SUBSCRIPTION SERVICE, VALUE-ADDED SERVICE OR SOLUTION 14

5.5 INTEGRITY CONTROLS TO PREVENT FRAUD..... 15

6. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS 16

7. ISO CERTIFICATIONS..... 17

8. ON-GOING QUALIFICATION REQUIREMENTS 18

9. TASK AUTHORIZATION PROCESS 18

9.1 AS-AND-WHEN-REQUESTED TASK AUTHORIZATIONS..... 18

9.2 EXTENSION OF A TASK AUTHORIZATION 19

9.3 AUTHORIZED SIGNATORIES FOR ISSUING TASK AUTHORIZATIONS..... 19

9.4 QUARTERLY TASK AUTHORIZATIONS USAGE REPORTS..... 19

9.5 CONSOLIDATION OF REQUIREMENTS FOR ADMINISTRATIVE PURPOSES..... 20

10. PROVISION OF RESOURCES21

10.1 GENERAL REQUIREMENTS..... 21

10.2 TASK AUTHORIZATIONS FOR KEY RESOURCES..... 21

11. THE PERFORMANCE OF THE WORK.....22

11.1 CONDUCT OF THE WORK..... 22

11.2 ACCESS TO CROWN PREMISES OR PROPERTY TO PERFORM THE WORK 23

11.3 SUBCONTRACTING 23



11.4	FOREIGN NATIONALS.....	24
11.5	EXCUSABLE DELAY	24
11.6	ACCEPTANCE OF WORK FOR PROFESSIONAL SERVICES.....	24
11.7	ACCEPTANCE OF WORK FOR SERVICES	28
11.8	WORK ASSESSMENTS	30
12.	BRANDING	30
13.	CANADA’S DATA	30
13.1	OWNERSHIP OF CANADA’S DATA RELATED TO A SUBSCRIPTION SERVICE.....	31
13.2	STORAGE OF CANADA’S DATA.....	31
13.3	PROTECTION OF CANADA’S DATA	31
13.4	DATA RETRIEVAL AND DESTRUCTION.....	31
13.5	DATA SECURITY PROGRAM	32
13.6	COMPROMISES AND POTENTIAL COMPROMISES OF CANADA’S DATA.....	32
13.7	PERSONAL INFORMATION	33
14.	CONFIDENTIALITY	33
15.	SECURITY REQUIREMENTS.....	35
15.1	SECURITY CLEARANCE & DOCUMENT SAFEGUARDING REQUIREMENTS.....	35
15.2	GENERAL SECURITY REQUIREMENTS.....	35
15.3	SAFEGUARDING ELECTRONIC MEDIA.....	35
15.4	SECURING CANADA’S DATA.....	36
15.5	ROLES AND RESPONSIBILITIES FOR SECURITY.....	36
15.6	CLOUD INFRASTRUCTURE.....	36
15.7	DATA PROTECTION.....	36
15.8	DATA ISOLATION	37
15.9	CRYPTOGRAPHIC PROTECTION.....	37
15.10	IDENTITY AND ACCESS MANAGEMENT.....	37
15.11	FEDERATED IDENTITY INTEGRATION.....	38
15.12	PRIVILEGED ACCESS MANAGEMENT.....	38
15.13	NETWORK AND COMMUNICATIONS SECURITY	39
15.14	LOGGING AND AUDITING.....	40
15.15	CONTINUOUS MONITORING.....	40
15.16	SECURITY INCIDENT MANAGEMENT.....	40
15.17	INFORMATION SPILLAGE	41
15.18	PERSONNEL SECURITY SCREENING.....	41
15.19	PHYSICAL SECURITY (DATA CENTRE FACILITIES).....	42
15.20	SUPPLY CHAIN RISK MANAGEMENT.....	43
15.21	CHANGE OF CONTROL.....	43
15.22	SECURITY AUDIT.....	45
16.	PRICING, INVOICING AND AUDITING.....	45
16.1	BASIS OF PAYMENT.....	45
16.2	PRICES TO BE NEGOTIATED.....	46
16.3	COMPETITIVE AWARD.....	47
16.4	ANNUAL INFLATION ADJUSTMENT FOR PRICES UNDER TASK AUTHORIZATIONS	47
16.5	PRICE VALIDATION.....	47
16.6	INVOICING.....	49
16.7	APPLICABLE TAXES.....	49
16.8	PAYMENTS.....	50
16.9	FINANCIAL ACCOUNTS AND AUDIT.....	50
17.	INSURANCE, INFRINGEMENT AND LIABILITY	51



17.1	INSURANCE.....	51
17.2	INTELLECTUAL PROPERTY INFRINGEMENT.....	51
17.3	LIMITATION OF LIABILITY - N0004C (2020-05-08) PUBLIC CLOUD SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS).....	53
18.	DISPUTE RESOLUTION.....	53
18.1	CONSULTATION AND COOPERATION.....	53
18.2	DISPUTE RESOLUTION.....	54
18.3	NEGOTIATION.....	55
19.	CERTIFICATIONS, REPRESENTATIONS AND WARRANTIES.....	55
19.1	CERTIFICATIONS.....	55
19.2	REPRESENTATIONS AND WARRANTIES.....	55
20.	RIGHTS & REMEDIES.....	55
20.1	SERVICE CREDITS.....	55
20.2	RIGHTS ARE CUMULATIVE.....	56
20.3	SUSPENSION OF THE WORK.....	56
20.4	TERMINATION FOR DEFAULT.....	56
20.5	TERMINATION FOR CONVENIENCE.....	59
20.6	SUBCONTRACTING.....	59
20.7	ACTION PLAN FOLLOWING FAILURE TO DELIVER ON TIME.....	59
21.	CHANGE MANAGEMENT.....	59
22.	WORK PROVISIONING.....	60
23.	GENERAL & INTERPRETATION.....	62
23.1	AUTHORITIES & CONTACTS.....	62
23.2	CLOSURE OF GOVERNMENT OFFICES.....	62
23.3	INTERNATIONAL SANCTIONS.....	62
23.4	INTEGRITY PROVISIONS.....	63
23.5	CODE OF CONDUCT FOR PROCUREMENT.....	63
23.6	CONFLICT OF INTEREST AND VALUES AND ETHICS CODES FOR THE PUBLIC SERVICE.....	63



Note to Bidders: These Resulting Contract Clauses are intended to form the basis of any contract resulting from this bid solicitation. Except where specifically set out in these Resulting Contract Clauses, acceptance by Bidders of all the clauses is a mandatory requirement of this bid solicitation.

No modification or other terms and conditions included in the bid will apply to the resulting contract, despite the fact that the bid may become part of the resulting contract.

Any Bidder submitting a bid containing statements implying that the bid is conditional on modification of these Resulting Contract Clauses (including all documents incorporated by reference) or containing terms and conditions that purport to supersede these Resulting Contract Clauses will be considered non-compliant. As a result, Bidders with concerns regarding the provisions of these Resulting Contract Clauses should raise those concerns in accordance with the Questions and Comments provision of the bid solicitation.

If additional legal issues are raised by a bid, Canada reserves the right to address those issues in any contract awarded as a result of this bid solicitation. If the additional provisions are unacceptable to the Bidder, the Bidder may withdraw its bid.

1. Overview of Requirement

1.1 Overview of the Work

a) _____ (the “Contractor”) (**The Contractor’s name will be entered at contract award**) agrees to supply to the Client the goods and services described in the Contract, including the **Statement of Work (Annex A)** in accordance with, and at the prices set out in, the Contract. This includes:

- i) **“Subscription Service(s)”** providing all or a subset of SSC’s Clients and Users with access to interactive cloud-based services with specified capabilities and service levels;
- ii) **“Managed Service(s)”** in which the Contractor performs one of Canada’s functions for Canada, which may or may not be related to a Subscription Service (e.g., instead of using the Subscription Service itself to identify the amount payable to a member of Canada’s workforce in any given pay period, Canada pays the Contractor to provide that as a Managed Service);
- iii) **“Value-Added Service(s)”**, consisting of any other service that falls within the scope of this Contract; and
- iv) **“Professional Services”**, which could consist of stand-alone professional services (such as a study or a design) or professional services that support the delivery of a Subscription Service or a Value-Added Service, including services such as those relating to requirements definition, analysis, design, implementation, business transformation, data cleansing, data migration and conversion, training, and testing.

together with providing the Materials (defined in the next paragraph) related to the provision of any of these services. Any time Canada issues a Work Request Notice (Requirement) for more than one of the above, they are collectively referred to in this Contract as a **“Solution”**. This reflects that Canada will, in most cases, not simply be seeking a Subscription Service, but a full suite of services that accomplish specified outcomes that may involve the use of a Subscription Service. Any reference to the **“Work”** means all the activities, goods, services, matters and things required to be done, delivered or performed by the Contractor under the Contract, as specified in the individual Requirements.

b) In this Contract:



- i) **“Articles of Agreement”** refers to this document, including any attachments or documents incorporated by reference;
- ii) **"Canada", "the Government",** or **“GC”** means Her Majesty the Queen in right of Canada as represented by the Minister of Shared Services Canada and any other person duly authorized to act on behalf of that minister or, if applicable, an appropriate minister to whom the Minister of Shared Services Canada has delegated his or her powers, duties or functions and any other person duly authorized to act on behalf of that minister;
- iii) **“the Contract”** or **“this Contract”** refers to these Articles of Agreement and all other parts of the Contract, as set out in the “Priority of Documents” article including, without limitation, any Requirements entered into under these Articles of Agreement;
- iv) the **"Material(s)"** means anything that is provided by the Contractor to Canada in performing the Work under the Contract in which copyright subsists. Where incorporated into it the Material(s), they also include anything created by the Contractor before the date of the Contract or, if the Materials are delivered pursuant to a specific Requirement, prior to the Requirement being issued (the **“Pre-existing Material”**). For greater certainty:
 - (A) the Material does not include any of the Contractor’s terms and conditions included either in the Contract or in an individual Requirement, the Contractor’s bid that resulted in the award of this Contract or the Contractor’s responses to individual Requirements; and
 - (B) the Material includes all reports, analyses, scripts, processes, training materials and anything else delivered in writing delivered pursuant to the Requirement.

1.2 Minimum Work Guarantee

- a) If the Contractor is not issued Requirements during the **Initial Contract Period** totalling at least **\$5,000** (not including any Applicable Taxes), then at the end of that period Canada will pay the Contractor the difference between that amount and the aggregate amount paid for (not including any Applicable Taxes) all Requirements issued to the Contractor (as amended, if the value changed after the Requirement was issued). The maximum face value of any Requirements or part of a Requirement terminated for default will be counted, but the face value of any Requirements or part of Requirements terminated for convenience will not be counted.
- b) The Contractor is not guaranteed any Work or to be issued Requirements pursuant to this Contract beyond the commitments set out in this Article.

1.3 Non-Exclusive Engagement

Canada may choose to use any resulting contracts issued under the GCCS: Stream 2 (CCaaS) SA to serve any or all of the Clients but may also use alternative means to provide the same or similar services to one or more Clients.

1.4 No Liability or Warranty for Work done by other Contractors

The parties agree that, if a Solution, Subscription Service, Material, Managed Service or Value-Added Service is provided by the Contractor, but implemented or managed by a third party not certified by the Contractor or one of its subcontractors (following a standard certification process available to any other third party that would want to perform such services), the Contractor will not be liable for the work performed by that third party and all covenants, representations and



warranties that would otherwise apply to the Solution, Subscription Service, Material, Managed Service or Value-Added Service are null and void.

1.5 Collaborative Environment

The Contractor agrees that it will:

- a) Except for disclosures required by law, not make any media or other public statements regarding any services rendered or products delivered under this Contract without the prior consent of the Contracting Authority.
- b) **Contractor's Roadmap:** The Contractor agrees, at least during the **Initial Contract Period** (and thereafter only if it has active contracts under the SA), it will provide to Canada materials that explain upcoming changes to the capabilities and features of its Subscription Service generally as well as to any Solutions it is providing under a contract as it would normally provide to its customers.
- c) **Engagement with Public Servants:**
 - i) The Contractor agrees that, unless it has the written consent of the Contracting Authority, it will not send unsolicited emails or other materials to Canadian federal public servants lobbying or otherwise promoting that the Contractor be given more Work or relating to the administration of this Contract or any Requirements issued pursuant to it.
 - ii) Except as contemplated under a Requirement, the Contractor must not discuss the products of any third party, including the other contractors under this SA, in any of its interactions with public servants.

2. Contract Period and Extensions

2.1 Contract Period

Contract Period: The "Contract Period" is:

- a) the "**Initial Contract Period**", begins on the date the Contract is awarded and ends ____ years after the Contract Award date; and
- b) the period during which the Contract is extended at Canada's discretion.

2.2 Option Periods

- i) The Contractor grants to Canada the irrevocable option to extend the Contract Period by up to ____ additional one-year period(s) under the same conditions. The Contractor agrees that, during the extended period of the Contract, it will be paid in accordance with the applicable provisions as set out in the Basis of Payment.
- ii) Canada may exercise this option at any time by sending a written notice to the Contractor at least **30 calendar days** before the expiry date of the Contract.
- iii) The option, which is for the exclusive benefit of Canada and may be exercised unilaterally by Canada, may be exercised only by the Contracting Authority, and will be evidenced, for administrative purposes only, through an amendment to the Contract.

3. Standard Clauses and Conditions



3.1 Standard Clauses and Conditions

- 3.2** All clauses and conditions identified in the Contract by number, date and title are set out in the Standard Acquisition Clauses and Conditions Manual (<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>) issued by Public Works and Government Services Canada.

In all clauses and conditions identified in the Contract, all reference to the Minister of Public Works and Government Services should be deleted and replaced with the Minister of Shared Services Canada. Also all reference to the Department of Public Works and Government Services should be deleted and replaced with Shared Services Canada.

For purposes of this contract the PWGSC policies referenced within the Standard Acquisitions Clauses and Conditions Manual are adopted as SSC policies.

General Conditions

2035 (2020-05-28), General Conditions – Higher Complexity - Services, are incorporated by reference into and form part of the Contract.

3.3 Applicable Laws

This Contract will be interpreted and governed by the laws of Ontario. The parties further agree that any disputes relating to the Contract will be determined in accordance with the laws of, and by the courts of, the Province of Ontario.

3.4 Priority of Documents

If there is a conflict between the wording of any documents that appear on the list, the wording of the document that first appears on the list has priority over the wording of any document that appears later on the list:

- a) the Articles of Agreement including any individual SACC clauses incorporated by reference in these Articles of Agreement;
 - b) SSC's Standard Instructions for Procurement Documents No 1.4 (SSC's Standard Instructions), attached as Attachment 1.0 - SSC Standard Instructions for Procurement Documents; and
 - c) The Resulting Contract and all associated Annexes;
 - d) 2035 (2020-05-28), General Conditions - Higher Complexity – Services;
 - e) the signed Task Authorization (including all of its annexes); however, any Task Authorization may specify that specific terms and conditions it contains apply instead of or in addition to a document that appears higher on the order of priority (including the Articles of Agreement);
- a) the specific Statement of Work that forms part of any Task Authorization;
 - b) the Contractor's bid dated ____ including only Contractor terms and conditions expressly approved by Canada in accordance with the bid solicitation.

4. Clients and Users



4.1 Definition of SSC Clients and Users

- a) Under the Contract, the “Client” is Shared Services Canada (“SSC”), an organization with a mandate to provide shared services. This Contract will be used by SSC to provide shared services to its clients, which include SSC itself, those government institutions for whom SSC’s services are mandatory at any point during the Contract Period, and those other organizations for whom SSC’s services are optional at any point during the Contract Period and that choose to use those services from time to time.
- b) Users includes individuals authorized by the Client to use the Services under the Contract which includes any employee, agent or Contractor authorized resource.
- c) SSC may choose to use this Contract for some or all of its clients and may use alternative means to provide the same or similar services.

4.2 Role of SSC

SSC is the Contracting Authority under this Contract. SSC intends to use one or more of the Solutions to provide services to SSC’s Clients for their respective workforces.

4.3 Reorganization of Clients

- a) The Contractor's obligation to perform the Work will not be affected by (and subject to the provisions of this paragraph) no additional fees will be payable as a result of) the renaming, reorganization, reconfiguration, or restructuring of any Client, its merger with another entity, or its dissolution, where that dissolution is followed by the creation of another entity or entities with mandates similar to the original Client. Canada acknowledges that, unless otherwise provided in a Task Authorization, any modification of the Work required by a reorganization of one or more Clients that would require additional Work by the Contractor, including Work performed by professional services resources will have to be agreed to between the parties (both with respect to the scope of the Work and the amount payable), consistent with the terms of this Contract and any applicable Task Authorization, including the change management provisions of the Task Authorization. Except as otherwise provided in a Task Authorization, the Contractor is not required to perform additional Work, including Work performed by professional services resources, contemplated by this paragraph if the parties are not able to agree on the scope or fees payable with respect to that Work.
- b) If a Client for whom the Contractor is performing Work or providing a Solution is privatized, Canada will determine a reasonable timeline and process for completing any professional services that are underway and, if applicable, moving the Client off any Solution, all as reasonably determined by Canada.

5. The Services

5.1 Canada’s Official Languages

- a) The Contractor must deliver all Subscription Services, Managed Services and Value-Added Services that it contracts to deliver pursuant to a Task Authorization in both of Canada’s Official Languages. The Parties agree that this means, but not limited to, that:
 - i) Callers must be able, prior to speaking with a live technician, to select whether the technician will provide the support services to them in either French or English;
 - ii) A technician who fluently speaks the language selected by the caller will provide the support to the caller in that language (i.e., without the need for a translator); and



- iii) Users must experience the same level of service, regardless of whether they choose French or English (i.e., the Contractor is solely responsible for providing technicians fluent in French and English in sufficient numbers to respond to calls as quickly and effectively in both of Canada's Official Languages while complying with all other service levels under the Contract).

5.2 Subscription Services

- a) **Software as a Service:** Unless otherwise indicated in the Task Authorization, the Contractor will deliver any Subscription Service as a "Software as a Service" (also known simply as SaaS) solution that is interactive and hosted by the Contractor. However, the parties acknowledge that, given the potential length of the Contract Period, technology will evolve, and other means may become available for delivering or making the Subscription Service available to Users. If the parties agree that Software as a Service is no longer the most effective means for providing the Subscription Service, the parties may negotiate such changes as are necessary for the continued effective delivery of the Subscription Service under any applicable Task Authorization(s).
- b) **Scalable:** Each Subscription Service must be scalable so that it can be made available to all Users or the sub-set of Users identified by the Contracting Authority from time to time, in accordance with the applicable pricing and Task Authorization.
- c) **Accurate and Timely:** Unless otherwise provided in a Task Authorization (such as a Task Authorization that includes cleansing of Canada's Data as part of the Work), Canada is solely responsible for the accuracy, quality and legality of all Canada's Data and Canada will use reasonable efforts to prevent unauthorized access to, or use of, the Subscription Service, and notify the Contractor promptly of any unauthorized access or use of the Subscription Services. Subject to the foregoing, each Subscription Service must generate accurate, reproducible results in a timely manner, in accordance with any service levels set out in any applicable Task Authorization. Task Authorizations will contain further obligations and Task Authorizations, including allocation of risk, associated with delivery of such results in a timely manner.
- d) **Task Authorizations for CCaaS:**
 - i) Any Subscription Service provided under a Task Authorization must allow Canada, when using the Subscription Services in accordance with the Task Authorization and any User instructions or other documentation provided by the Contractor, to comply with:
 - (A) the laws of Canada that apply to CCaaS and are addressed in any given Subscription Service, including the laws of Canada's provinces that may apply, all as amended from time to time;
 - (B) Government of Canada policies that are specifically identified in a Task Authorization (in which case the version in effect at the time the Task Authorization is issued applies); and
 - (C) any other rules described in the applicable Task Authorization;
 - (D) any individual Task Authorization may specify those laws, policies and rules that do or do not apply to any given Solution.
 - i) Canada will have no obligation to pay for work associated with updating a Subscription Service, Managed Service or Value-Added Service with respect to any change to the laws of Canada or a province of general application (other than laws than are specific



to the Government of Canada's workforce). If there are changes to the laws of Canada or one or more provinces that must be performed by a Subscription Service, the Contractor must update it in order to implement those changes within a reasonable period of time, and in any case before such laws apply. There must be no circumstances where Canada cannot comply with its legal obligations with respect to its Users and the Contractor acknowledges that the services provided under Task Authorizations must always ensure that Canada can comply with its legal obligations with respect to its Users.

- ii) If there are changes to legislation that are specific to Government of Canada policies related to CCaaS that are not able to be performed by a Subscription Service, the Contractor will reasonably consider requests for changes requested by Canada, and agrees to use commercially reasonable efforts to incorporate such changes into the service. Any Work required to accommodate those changes and any additional fees subject to the change management provisions of the applicable Task Authorization, and the parties will negotiate and confirm in writing a price for any work required to address those changes subject to the price not exceeding what would reasonably be charged in the market for such services and any pricing contemplated under this Contract.
- iii) The Contractor is not responsible for providing any legal, financial, regulatory, benefits, accounting or tax advice to the Government of Canada and the provision of any Subscription Service will not be construed as the provision of any such advice.
- e) **Hosting Subscription Service:** At the time of Contract award, the parties intend for the Contractor to host the Subscription Service and Canada's Data for the majority of Subscription Services or Clients. However, given the potential length of the Contract Period and the varied types of Clients that may be served by the Subscription Service(s), it is possible that the parties will agree that this is no longer the most effective way to deliver the Subscription Service(s). Canada may also require, in a Task Authorization, that Canada's Data associated with a particular Subscription Service be hosted on Canada's servers or that the Contractor's servers be located in a Government of Canada data centre. In each case, Canada and the Contractor will either negotiate alternative terms and conditions pursuant to the change management provisions of the applicable Task Authorization that might involve, for example, Canada hosting Canada's Data or the Contractor hosting Canada's Data on its servers, but co-located within one of Canada's data centres, or the Contractor will respond to the Task Authorization with any pricing adjustments required to reflect the change in default hosting requirement, all in accordance with any change management provisions of the Task Authorization and otherwise subject to the price not exceeding what would reasonably be charged in the market for those services and any pricing contemplated under this Contract.
- c) **Accessibility:** The Solution must conform with **insert relevant accessibility standards**.
- f) **Additional Instances:** The Contractor must provide additional instances at Canada's request if required by the Task Authorization. If the fees associated with additional instances are not set out in the Task Authorization, those fees and any other required changes will be subject to the change management provisions of the applicable Task Authorization.
- g) **Configuration Management:** If required by a Task Authorization, the Subscription Service must permit Canada to manage configurations itself. If Canada wishes for the Contractor to manage configurations on Canada's behalf, Canada will issue a separate Task Authorization for those additional services.
- h) **Underlying Commercially Available Subscription Service(s):**



- i) Canada acknowledges that the Subscription Service(s) (including those that are part of a Solution) may be based on a commercially available service provided to other customers.
- ii) Given that the underlying commercially available Subscription Service(s) will evolve over time, the Contractor agrees to provide a roadmap for the evolution of those services periodically in accordance with the applicable Task Authorization. The Contractor must provide the Technical Authority (and CC the Contracting Authority) with written notice at least 90 calendar days in advance of removing or disabling any material functionality or feature of the underlying commercially -available solution that is not specifically required to be provided under any Task Authorization along with any further requirements or limitations as may be set forth in the applicable Task Authorization including certain limitations on the removal of functionality as may be contained in a Task Authorization.
- iii) The Contractor represents and warrants that, while Canada has the right pursuant to any Task Authorization to use the Subscription Service(s), the applicable Subscription Service(s) will perform materially in accordance with or exceeds all the requirements of the Contract that apply to it (i.e., Task Authorizations may contain different or additional requirements) and, to the best of the Contractor's knowledge, does not contain any malicious code.
- iv) As part of the Subscription Services, the Contractor agrees to make available to SSC and its Clients and Users all the features and functionalities included in the commercially available version of the Subscription Services supplied under a Task Authorization that are available to the Contractor's other customers, regardless of whether those features or functionalities have been described in this Contract at the prices set out in the applicable Task Authorization. To the extent such features and functionalities are generally included in the subscription fees charged by Contractor to its clients for modules being used by Canada, then such new features will be included in the subscription price. However, if new or additional features, functionality or modules are developed that are not introduced by the Contractor generally as part of a new release or upgrade to the Subscription Service(s) being used by Canada, then the Contractor will offer those new modules to Canada for the subscription and onetime fees agreed upon by the parties in the context of individual Task Authorizations and subject to the change management provisions and any further pricing terms set out in the relevant Task Authorization(s).
- v) If the Contractor is permitted by a Task Authorization to remove any material capabilities or functions from the Subscription Service(s) and in accordance with that right intends to so remove any capability or function and:
 - (A) the Contractor offers those capabilities or functions in any new or other services or products, the Contractor must provide to Canada, as part of the Subscription Service(s), and under the existing terms and conditions of the Contract at the time the applicable Task Authorization was signed (as amended by the parties), the part of those new or other services or products that contain the relevant functions, regardless of whether those other services or products also contain new or additional functions; or
 - (B) the Contractor is not offering those capabilities or functions in any new or other services or products, the Contractor will provide written notice to Canada identifying the removed capabilities or functions, alternative options, and comply with any change management provisions in the applicable Task Authorization along with a reduction in pricing as contemplated in such Task Authorization and where not so contemplated, then on such terms as are reasonable reflected



the decreased value from such removal. If no proposed alternative option is acceptable to Canada, Canada may terminate the relevant Task Authorization and the Contractor will pay to Canada any identifiable direct costs incurred by Canada to migrate to a new replacement service and store Canada's Data, and to procure equivalent replacement services (but the Contractor is not required to pay for the replacement services).

5.3 Canada's Rights to Use Subscription Service(s):

- a) If, as a result of a Task Authorization, Canada chooses to make use of one or more Subscription Services (each of which will be identified in a Contract Amendment or Task Authorization Amendment documenting Canada's right to make use of the applicable Subscription Service(s)), the Contractor grants to Canada a license providing all Users with Universal Access Rights to the Subscription Service(s) identified in the Task Authorization along with any other additional rights set out in that Task Authorization or Contract Amendment.
- b) **"Universal Access Rights"** means that Users may access and use the Solution:
 - i) from an unlimited number of locations, devices and operating environments, including secure, wireless, mobile or otherwise;
 - ii) using the Internet or such other means as may become possible from time to time; and
 - iii) regardless of the amount of data created, processed or stored by the Solution except as expressly contemplated in the Task Authorization,all of which is included in the subscription price.
- c) **Pop-Up Terms and Conditions Do Not Apply:** Unless expressly specified in the applicable Task Authorization, the parties agree that no terms and conditions not set out in this Contract apply to Canada's, a Client's or a User's use of the Subscription Service or any of the software, infrastructure or tools used to provide it, including any "click-through" or "pop-up" notices or terms and conditions associated with the Subscription Service or any of the tools or infrastructure used to provide it (the **"Click-Through Terms"**). With respect to any third-party tools provided by the Contractor, any additional terms and conditions, including Click-Through Terms, will be established through the Task Authorization process.
- d) **Terms and Conditions Attached to Services Provided by Third Parties:** Subscription Services may interact with web services made available by third parties (other than Contractor or its affiliates) that are accessed through use of the Subscription Cloud Service and subject to terms and conditions with those third parties (e.g., Google Maps or the postal code lookup functionality provided by Canada Post). These third-party web services are not part of the Subscription Services and the Contract does not apply to them. This paragraph applies only to those third-party services not described in the applicable Task Authorization).
- e) **Notices and Consents:** The Contractor may provide User consents or similar notices as required or prudent pursuant to applicable laws (by way of example only, User consent to use finger prints or other personal information in the manner contemplated in connection with and solely for the purpose of providing the services) to the extent permitted by a Requirement, in which case such consents will be valid as against the User for the benefit of Contractor and / or the Client (but, for the avoidance of doubt, no such consents or notices may alter, amend or conflict with the terms of the Contract and/or bind the Client).

5.4 Evolution of a Subscription Service, Value-Added Service or Solution



The parties acknowledge that technology and business models evolve quickly and that any Subscription Service(s), Value-Added Service(s) or Solution(s) provided early in the Contract Period will inevitably be very different from those provided at the end of the Contract Period. The parties acknowledge that even the method(s) by which Subscription Service(s), Value-Added Service(s) and Solutions are delivered to Canada are likely to change or evolve and that, at the time of entering into this Contract, the parties cannot contemplate all the goods or services that may be delivered under the Requirements, other than they will be connected to delivering end-to-CCaaS to Users as described in this Contract. With that in mind, the parties agree that the Contractor must maintain and continuously improve the Subscription Service(s), Value-Added Service(s) and Solutions as long as it is providing them, including maintaining and continuously improving the underlying software and infrastructure used to deliver any Subscription Service(s), Value-Added Service(s) or Solution.

5.5 Integrity Controls to Prevent Fraud

- a) The Contractor and its Subscription Services, Managed Services or Value-Added Services must support Canada in identifying, defining, and implementing integrity controls to mitigate the risk of identity theft or fraudulent data or system use. These controls must include, but not be limited to:
 - i) mechanisms to mitigate identity theft risks;
 - ii) the ability to define/configure control mechanisms to identify data quality/integrity issues (including automated control mechanisms where it is commercially reasonable to provide them);
 - iii) the ability to create integrity cases in order to escalate/action based on identified potential fraud and integrity issues, and
 - iv) the ability for the Client to validate the User's identity in a secure way during communication via real-time channels,

these controls are included in the price of the Subscription Services, Managed Services or Value-Added Services, as the case may be, unless the controls relate to matters within the control of Canada or one of its Users, such as misuse by a User or incorrect or fraudulent information included in Canada's Data. Where the controls relate to matters with the control of Canada or one of its Users, a Task Authorization may involve the provision of professional services to assist Canada in designing or implementing appropriate controls.

- b) The Contractor must:
 - i) provide a Solution that offers tools allowing for the monitoring of a User's compliance with the applicable policies as outlined in the applicable Task Authorization;
 - ii) institute a continuous monitoring program;
 - iii) ensure that that all process controls are working effectively and as intended; and
 - iv) wherever practical, maximize technologies that are applied automatically and periodically to support processes that are repeatable, consistent, and predictable.
- c) The Contractor must work with Canada to evolve and refine the integrity controls as circumstances and technologies change over time. Canada agrees that changes requested by Canada may be associated with additional fees that are reasonable and consistent with any change management provisions.



6. Intellectual Property Rights

- a) **Canada's Rights in Intellectual Property Restricted:** Canada acknowledges that this is a Contract primarily for services and the Contractor is not delivering copies of software to Canada as part of any Subscription Service, Managed Service, Value-Added Service or Solution (unless otherwise provided in a Task Authorization). The parties agree that Canada will acquire no ownership or intellectual property rights in any Subscription Service, Managed Service, Value-Added Service or Solution, or any of the software, products, infrastructure or tools used by the Contractor to provide them, except as expressly provided in an individual Task Authorization. Canada must not remove, alter, or obscure any copyright, trademark, or other proprietary rights notice on or in the Subscription Service(s), Managed Service(s), Value-Added Service(s), products or Solution(s). Canada must not:
- i) distribute, license, loan, sublicense, resell, rent, lease, transfer, assign, or sell any Subscription Service provided by the Contractor Subscription Service, except for the sole purpose of Clients and Users being able to access and receive the services for internal business purposes only, and in accordance with the express provisions of this Contract;
 - ii) impair or circumvent any security mechanisms or controls;
 - iii) reverse engineer or decompile any portion of the Work, including but not limited to, any software used by the Contractor to provide the Subscription Service, except to the extent required by law or policy;
 - iv) access the Subscription Service for the purpose of building any commercially available product or service;
 - v) modify, copy, or create derivative works based on the Subscription Service; or
 - vi) copy any features, functions, integrations, interfaces or graphics of the Subscription Service.
- b) **Intellectual Property Generated in Performing Warranty, Maintenance, and Support:** Canada acknowledges that, in performing any Work, including warranty, maintenance, and support related to any Subscription Service, Value-Added Service or Solution, the Contractor and its employees, agents, and subcontractors may develop and share with Canada ideas, know-how, teaching techniques and other intellectual property. Subject to any Task Authorization providing otherwise, the parties agree the Contractor will own that intellectual property. Where such intellectual property is owned by Canada, Canada grants to the Contractor a worldwide, perpetual, irrevocable, royalty-free license to use all suggestions, ideas, enhancement requests, feedback and recommendations from Canada and its Users subject to the confidentiality obligations contained in the Contract.
- c) **Intellectual Property Rights in Materials:** copyright in the Material and the Pre-Existing Material belongs to the Contractor (or to third parties who have granted rights to the Contractor that include the right to sub-license). Subject to any limits or rights set out in a Task Authorization, the Contractor grants to Canada an irrevocable, non-exclusive, perpetual, fully paid, royalty-free license to use, copy and distribute the Materials (including the Pre-Existing Materials incorporated into the Materials) received, provided Canada does not do so for resale or for the purposes of commercial exploitation. Canada's license includes the right to share the Materials or parts of the Materials with:
- i) third parties performing or proposing to perform work for Canada; and
 - ii) other governments for information purposes only.



In requirements issued under the SA, different intellectual property rights may be required depending on the nature of the Materials. For example, for some Materials (e.g., a Target Operating Model for Canada, a happiness or wellness study of public servants conducted by the Contractor), Canada may require ownership or the right to publish the study on the Internet. In contrast, for some other Materials that include Pre-Existing Materials that have simply been customized for Canada (e.g., training materials), the term of the license may be restricted to the period during which Canada has the right to use the Subscription Service.

- d) **Translation of Materials:** If the Contractor provides any Material in only one of Canada's official languages, and does not wish to provide a translation (or if Canada considers the quality of any translation to be unacceptable), the Contractor agrees that Canada may translate into the other official language any Material delivered to Canada by the Contractor that does not belong to Canada. The Contractor acknowledges that Canada owns the translation and that it is under no obligation to provide any translation to the Contractor. Canada agrees that any translation must include any copyright notice and any proprietary right notice that was part of the original. Canada acknowledges that the Contractor is not responsible for any errors or omissions that may arise as a result of the translation.

7. ISO Certifications

- a) By Contract Award, the Contractor must provide to Canada evidence from an independent third party that it has met the following certification requirements:
 - i) ISO/IEC 27001:2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements;
 - ii) ISO/IEC 27017:2015 Information technology – Security techniques – Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services; and
 - iii) AICPA Service Organization Control (SOC) 2 Type II for the trust principles of security, availability, processing integrity, and confidentiality.
- b) If, at any time, the Contractor believes that there is a risk that it will not have satisfied all the certification requirements by the above date, the Contractor must provide Canada with notice in writing including a detailed explanation of the reasons for the delay and any work-arounds that it proposes.
- c) Once obtained, the Contractor must maintain these certifications (or certifications that the parties agree are equivalent or better) throughout the **Initial Contract Period** and, thereafter, at all times that it is providing any Subscription Service, Managed Service or Value-Added Service to Canada, unless a specific Task Authorization specifies that one or more of these certifications is not required.
- d) If the Contractor has not met the requirement by the above-noted date (or if at any time during the performance of any Work, the Contractor loses its status), Canada may, in its discretion, suspend the ability of the Contractor to receive Requirements until it has met all the certifications requirements.
- e) If, after becoming certified, the Contractor no longer meets the above certification requirements and is providing any Subscription Service, Managed Service or Value-Added Service under a Task Authorization at that time, the Contractor must provide notice to the Technical Authority (and CC the Contracting Authority) within 10 business days, together with its plan for meeting the certification requirements.
- f) The above-noted certifications are required only by the Contractor.



8. On-going Qualification Requirements

- a) Given the potential Contract Period and that certifications and standards will evolve as time progresses, it is anticipated that Canada or the Contractor may propose, additions, deletions and/or substitutions to these requirements, however, unless specifically changed by contract amendment. The Contractor must continue to meet the following on-going qualification requirements throughout the Contract Period:
 - i) it continues to have the financial capability to perform the Work under the Requirements that have been issued to it (and financial capability may be assessed in the context of any individual Task Authorization);
 - ii) if the Contractor is a joint venture, the membership in the joint venture has not changed (if it has, the Contractor must request an assignment pursuant to the Article entitled "**Assignment**");
 - iii) it continues to meet the certification requirements for the Federal Contractors Program for Employment Equity;
 - iv) during the **Initial Contract Period**, it continues to meet the qualification requirements as specified in their RFSA Bid Response; and
 - v) such other requirements as set forth in any Requirements.
- b) The Contractor must provide any information requested by Canada with respect to whether it continues to meet the on-going qualification requirements within a reasonable period requested by Canada, not to exceed 10 business days.

9. Task Authorization Process

9.1 As-and-when-requested Task Authorizations

- a) **Purpose of TA:** Services identified in the Statement of Work, which are to be provided under this Contract on an as-and-when requested basis, will be ordered by Canada using a "Task Authorization" (TA).
- b) **All Work will be Pursuant to Task Authorization:** Any Work under this Contract will be performed on an as-and-when-requested basis in response to individual Task Authorizations issued by Canada to the Contractor. The Work described in a Task Authorizations must be in accordance with the scope of the Contract. The Contractor must not start the Work until a Task Authorization has been issued by an authorized representative of Canada.
- c) **Content of a Task Authorization:** A TA may consist of one or more of the following:
 - i) Subscription Service(s);
 - ii) Managed Service(s);
 - iii) Value-Added Service(s);
 - iv) Professional Services; and
 - v) any other services within the scope of this Contract.



9.2 Extension of a Task Authorization

- a) Once a TA has been issued to the Contractor under this contract, Canada may in its discretion:
 - i) add an unlimited number of Clients and Users to the Subscription Service(s), Managed Service(s), Value-Added Service(s), or Solution(s) being provided under that Task Authorization, at the prices set out in that Task Authorization or, if there are no prices for doing so, at the prices negotiated with the Contractor;
 - ii) use any additional modules or functionality or additional subscription types that may be available for that the Subscription Service(s) being provided under that Task Authorization, at the prices set out in that Task Authorization or, if there are no prices for doing so, at the prices negotiated with the Contractor; and
 - iii) negotiate from time to time such changes as Canada considers to be necessary to continue using or make better use of the professional services, Subscription Service(s), Managed Service(s), Value-Added Service(s), or Solution(s) being provided under that Task Authorization, including any negotiations relating to (i) or (ii), for the delivery of a CCaaS solution including any or all available features and functionalities,

all of which can be documented by way of an amendment to that Task Authorization.

- b) Notwithstanding the foregoing, Canada anticipates that any single Subscription Service, Managed Service, Value-Added Service or Solution may not be suitable for all Clients or all Users, for a variety of reasons. Canada may also decide that additional modules available with respect to any of these are not as robust or varied as desirable. As a result, Canada may, in its discretion, issue other Task Authorizations for alternatives and for any other Work that falls within the scope of the Supply Arrangement. In that situation, when issuing a new Task Authorizations, Canada may in its discretion exclude the contractor under the Supply Arrangement that is already providing the Subscription Service, Managed Service, Value-Added Service or Solution that Canada has determined is not suitable for all Clients or Users or for which the additional modules are not as robust or varied as desirable.

9.3 Authorized Signatories for Issuing Task Authorizations

To be validly issued, a Task Authorizations must be:

- a) signed by the Contracting Authority;
- b) signed by the Technical Authority; and
- c) signed by the Contractor (where the Contractor's signature may be given by submitting an unconditional response to a Task Authorizations)

Any work performed by the Contractor without receiving a validly issued Task Authorization is done at the Contractor's own risk. If the Contractor receives a Task Authorization that is not appropriately signed, the Contractor must notify the Contracting Authority (and CC the Technical Authority) immediately.

9.4 Quarterly Task Authorizations Usage Reports

- a) The Contractor must compile and maintain records on its authorized Task Authorizations issued under the Contract. The Contractor must provide this data to Canada in accordance



with the reporting requirements detailed below. If some data is not available, the reason must be indicated. If services are not provided during a given period, the Contractor must still provide a "NIL" report. The data must be submitted on a quarterly basis to the Contracting Authority (and CC the Technical Authority). From time to time, the Contracting Authority may also require an interim report during a reporting period.

b) The quarterly periods are defined as follows:

- i) 1st quarter: April 1 to June 30;
- ii) 2nd quarter: July 1 to September 30;
- iii) 3rd quarter: October 1 to December 31; and
- iv) 4th quarter: January 1 to March 31.

The data must be submitted to the Contracting Authority (and CC the Technical Authority) no later than 10 business days after the end of the reporting period.

c) Each report must contain the following information for each validly issued Task Authorization (as amended):

- i) the Task Authorization number and the Task Authorization Revision number(s), if applicable;
- ii) a title or a brief description of the Task Authorization;
- iii) the name, Category of Personnel and level of each resource involved in performing the Task Authorization, as applicable;
- iv) the total estimated cost specified in the validly issued Task Authorization, exclusive of Applicable Taxes;
- v) the total amount, exclusive of Applicable Taxes, expended to date against each authorized Task Authorization;
- vi) the start and completion date for each authorized order; and
- vii) the active status of each authorized order as applicable (e.g., indicate whether work is in progress or if Canada has cancelled or suspended the Task Authorization, etc.).

d) Each report must also contain the following cumulative financial information for all the validly issued Task Authorizations (as amended):

- i) the amount (exclusive of Applicable Taxes) specified in the contract (as last amended, as applicable) as Canada's total liability to the contractor for all authorized Task Authorizations; and
- ii) the total amount, exclusive of Applicable Taxes, expended to date against all validly issued orders.

9.5 Consolidation of Requirements for Administrative Purposes

The Contract may be amended from time to time to reflect all validly issued Task Authorizations to date, to document the Work performed under those Task Authorizations for administrative purposes.



10. Provision of Resources

10.1 General Requirements

- a) **Task Authorizations for Resources:** All resources performing any part of the Work must:
 - i) be competent to perform the Work by any delivery dates described in the applicable Task Authorization;
 - ii) meet any specific qualifications in any individual Task Authorizations (including those relating to previous experience, professional designation, education, language proficiency and security clearance);
 - iii) be capable of working efficiently and effectively with Canada's representatives; and
 - iv) maintain all required professional qualifications and security levels throughout the performance of the Work.
- b) **Security Clearance:** In order to avoid delays associated with security clearance requirements, the Contractor must initiate the assessment and security clearance of resources by SSC within 5 business days of being issued a Task Authorization. However, given that certain Task Authorizations may require security clearance at the time the Contractor responds to the Task Authorization (i.e., as a qualification requirement for those capable of responding to the Task Authorization), the Contractor should work with Canada following award of the contract to clear some of its personnel, and particularly its potential Key Resources, to the level of SECRET.
- c) **Removal of a Resource:** If, in Canada's reasonable opinion, any resource (regardless of whether he or she is a named Key Resource) performing the Work is unable to perform the required services effectively and efficiently with Canada's team, subject to any alternative terms set forth in the applicable Task Authorization, the Contractor must remove that resource from the performance of the Work and:
 - i) in the case of resources that are not Key Resources, the Contractor must replace the resource within 10 business days and the replacement is not subject to Canada's approval;
 - ii) in the case of Key Resources, follow the process for Substitutions set out below.

10.2 Task Authorizations for Key Resources

- a) **Identification of Key Resources:** If the Contractor identifies specific individuals by name who will perform some portion of the Work, those individuals are considered "**Key Resources**". Any individual Canada approves as a replacement for a Key Resource pursuant to this article becomes a Key Resource, whether or not named.
- b) **Substitutions:**
 - i) The Contractor must provide the services of the Key Resources unless the Contractor is unable to do so for reasons beyond its control. For the purposes of the Contract, "reasons beyond its control" include the death of the individual, the termination of that individual's employment, or the extended absence of that individual for reasons of illness, disability, parental leave or another form of leave. "Reasons beyond its control" do not include the deployment of the individual on another project, including another project of an affiliate or another project for Canada except if the individual was deployed on the other project following a suspension of the Work by Canada. In cases



in which an individual has been promoted to a new role, Canada agrees to discuss with the Contractor the extent to which that new role is consistent with the Work being performed under the Task Authorization.

- ii) If the Contractor is unable to provide the services of any Key Resource for reasons beyond its control, it must provide a replacement with similar qualifications and experience. The replacement must meet any criteria used in the selection of the Key Resource and be acceptable to Canada. The Contractor must, as soon as possible and in any event no more than 10 business days after the Key Resource's departure, give notice to the Contracting Authority of the reason for replacing the individual and provide:
 - (A) the name, qualifications and experience of the proposed replacement, who must be available to begin work within 10 business days, or a longer period agreed to by the Contracting Authority; and
 - (B) proof that the proposed replacement has the required security clearance granted by Canada, if applicable.
- iii) If Canada is not satisfied that the proposed resource is qualified, the Contractor must submit 2 other resources until a qualified resource has been selected by Canada. Canada agrees to act reasonably in granting extensions and in selecting a new resource, based on its operational Task Authorizations and the deadlines established in the Contract.
- c) **Back-Ups:** the Contractor must provide to Canada the name of the back-up for Key Resources, in order to ensure that the Key Resource's functions will be fulfilled during any period of illness, holidays or other absence. Before assigning a back-up to fill in for any Key Resource (except on an emergency basis), the Contractor must demonstrate that the back-up has similar experience and qualifications to the Key Resource being temporarily replaced. Canada will act reasonably, in light of its operational Task Authorizations and any deadlines under the Task Authorization, in requiring a back-up for a short-term absence.

11. The Performance of the Work

11.1 Conduct of the Work

- a) The Contractor must, with respect to each Task Authorization:
 - i) perform the Work diligently and efficiently;
 - ii) except for Government property specifically identified in a Task Authorization, supply everything necessary to perform the Work (provided, however, that Canada is responsible for equipping its Users with all necessary equipment, delivered Materials, a device(s) and a browser so that it can access any Subscription Service);
 - iii) perform the Work and use quality assurance procedures, inspections and controls generally used and recognized by the industry to ensure the delivery of first-class goods and services that fully conform with the Contract;
 - iv) select and employ a sufficient number of qualified personnel to achieve the Work as provided in the Contract; and
 - v) provide effective and efficient supervision to ensure that the quality of workmanship meets the Task Authorizations of the Contract.



- b) Unless the Contracting Authority orders the Contractor to suspend the Work or part of the Work pursuant to the Suspension of the Work Article, the Contractor must not stop or suspend the Work or part of the Work except as expressly contemplated in accordance with the terms of a Task Authorization.
- c) The Contractor must provide all reports specified in the Contract or an individual Task Authorization that are required by the Contract and any other information that Canada may reasonably require from time to time.
- d) Each party is fully responsible for performing its obligations in accordance with the Contract, including any roles and responsibilities set out in any Task Authorization.

11.2 Access to Crown Premises or Property to Perform the Work

- a) Canada's premises, facilities, equipment, documentation, and personnel are not automatically available to the Contractor. If any will be provided to the Contractor, it will be specified in an individual Task Authorization.
- b) In some cases, given the nature of the task to be performed, Canada may request or require that certain resources co-locate with Canada and, in this case, Canada may provide property or other facilities such as a laptop, email address and network access. All Government property and facilities remain the property of Canada and must be returned immediately upon request in the condition in which they were provided, subject to reasonable wear and tear.
- c) The Contractor must comply with and ensure that its employees and subcontractors comply with all security measures, standing orders, policies or other rules in force at any Canada premises where the Work is performed and as provided by Canada in the applicable Task Authorization.

11.3 Subcontracting

- a) Despite the General Conditions, none of the Work may be subcontracted (even to an affiliate of the Contractor) unless the Contracting Authority has first consented in writing. In order to seek the Contracting Authority's consent, the Contractor must provide the following information:
 - i) the name of the subcontractor;
 - ii) the portion of the Work to be performed by the subcontractor;
 - iii) the Designated Organization Screening or the Facility Security Clearance (FSC) level of the subcontractor;
 - iv) the date of birth, the full name and the security clearance status of individuals employed by the subcontractor who will require access to Canada's facilities;
 - v) completed sub-SRCL signed by the Contractor's Company Security Officer for CISD completion; and
 - vi) any other information required by the Contracting Authority.
- b) This article applies to subcontractors retained directly by the Contractor but does not apply to subcontractors retained by those subcontractors.
- c) For the purposes of this Article, a "subcontractor" does not include a supplier who deals with the Contractor at arm's length whose only role is to provide telecommunications or other equipment or software that will be used by the Contractor to provide services, including if the equipment will be installed in the backbone or infrastructure of the Contractor.



11.4 Foreign Nationals

- a) If the Contractor is Canadian, the Contractor must comply with Canadian immigration requirements that apply to foreign nationals entering Canada to work temporarily in fulfillment of the Contract. If the Contractor wishes to hire a foreign national to work in Canada to fulfill the Contract, the Contractor should immediately contact the nearest Service Canada regional office to enquire about Citizenship and Immigration Canada's requirements to issue a temporary work permit to a foreign national. The Contractor is responsible for all costs incurred as a result of non-compliance with immigration requirements.
- b) If the Contractor is not Canadian, the Contractor must comply with Canadian immigration legislation that applies to foreign nationals entering Canada to work temporarily in fulfillment of the Contract. If the Contractor wishes to hire a foreign national to work in Canada to fulfill the Contract, the Contractor should immediately contact the nearest Canadian Embassy, Consulate or High Commission in the Contractor's country to obtain instructions, information on Citizenship and Immigration Canada's requirements and any required documents. The Contractor is responsible for ensuring that foreign nationals have the required information, documents and authorizations before performing any work under the Contract in Canada. The Contractor is responsible for all costs incurred as a result of non-compliance with immigration requirements.

11.5 Excusable Delay

The following provisions apply to any Requirements for the exclusive provision of professional services and any other Requirements will include specific Excusable Delay provisions:

- a) **No Liability:** The Contractor will not be liable for performance delays or for non-performance due to causes beyond its reasonable control that could not reasonably have been foreseen or prevented by means reasonably available to the Contractor (including Canada's failure to meet its obligations as specified in a Task Authorization), provided the Contractor advises the Contracting Authority of the occurrence of the delay or of the likelihood of the delay as soon as the Contractor becomes aware of it (referred to as an "**Excusable Delay**").
- b) **Notification of Circumstances:** The Contractor must also advise the Contracting Authority, within 15 business days, of all the circumstances relating to the delay and provide to the Contracting Authority for approval a clear work around plan explaining in detail the steps that the Contractor proposes to take in order to minimize the impact of the event causing the delay.
- c) **Delivery and Due Dates:** Any delivery date or other date that is directly affected by an Excusable Delay will be postponed for a reasonable time that will not exceed the duration of the Excusable Delay.
- d) **Canada Not Responsible for Costs:** Unless Canada has caused the delay by failing to meet an obligation under the Contract, Canada will not be responsible for any costs incurred by the Contractor or any of its subcontractors or agents as a result of an Excusable Delay.
- e) **Right to Terminate:** If an Excusable Delay (other than an Excusable Delay caused by Canada, a Client or a User) prevents performance under the Contract for more than 30 calendar days, then the Contracting Authority may elect to terminate this Contract on a "no fault" basis, meaning neither party will be liable to the other in connection with the Excusable Delay or resulting termination, and Canada will only be responsible for paying for those services received up to the effective date of the termination.

11.6 Acceptance of Work for Professional Services



- a) **Application:** This Article deals with the inspection and acceptance of Work resulting from Professional Services including:
 - i) deliverables; and
 - ii) major milestones, plans, designs and documents as specified in the TA1 SOW.
- b) **Inspection by Canada:** All the Work is subject to inspection and acceptance by Canada. Canada's inspection and acceptance of the Work does not relieve the Contractor of its responsibility for defects or other failures to meet the requirements of the Contract. Canada will have the right to reject any Work that is not in accordance with the requirements of the Contract and the Contractor is required to correct or replace it at its own expense.
- c) **Acceptance Procedures:**
 - iii) The Contractor must receive Canada's written acceptance for the Work in accordance with:
 - (A) an Acceptance Period which is the number of Federal Government Working Days (FGWDs) after TA1 award to obtain Canada's acceptance of the Work; and
 - (B) Canada Response Time for Review which is the number of FGWDs during the Acceptance Period that Canada has to review the Work after the Contractor submits the Acceptance Form for the Work.
 - iv) Canada may, in its sole discretion, agree in writing to extend timeframe for a acceptance of the Work.
 - v) Canada may, in its sole discretion, agree in writing to accept Work on a conditional basis. Conditional acceptance for Work means that Canada accepts it, subject to specific items that require correction in order to provide final acceptance. Where Canada conditionally accepts Work, Canada will identify in a disposition log the remaining deficiencies that must be completed/corrected for the Work to receive Canada's final acceptance and the date for final acceptance, which includes any time required by Canada to review that Work. Canada's conditional acceptance of a deliverable would allow the Contractor to move on with any part of the Work that was otherwise contingent on acceptance of that Work.
 - vi) Canada and the Contractor agree to work together in the level of detail required for the Work and scheduling the submission of the Work for review in a manner that will permit the Contractor to complete the Work and Canada to perform the acceptance of the Work as expeditiously as possible.
 - vii) When the Contractor submits the Work for review to Canada, Canada will provide a written response to the Contractor within the review period indicated TA1. The review period will not apply to any Material(s) submitted for the Work where, in any given week the Contractor has:
 - (A) not given Canada at least 10 FGWDs' notice of the week during which the Material(s) would be submitted (or if the Contractor provided that notice, but did not submit the Material(s) during that week as anticipated and did not provide a new notice of the week during which the Material(s) would be submitted);
 - (B) submitted Material(s) for acceptance collectively containing content in excess of 10,000 words; and



- (C) submitted more than one Material instance (e.g. document) that has not been previously submitted. A Material instance will be treated as one that has not been previously submitted if 50% or more of the Material has been changed.
- viii) The review period will also not apply to any Material(s) that are an update or modification to a Material version previously reviewed by Canada, unless the Contractor has clearly identified (e.g., by marking up the changes, blacklining/highlighting, coloured text, comments, tagging), compared to the last version provided to Canada, what content has being changed or added.
- ix) Where a portion of Material for the Work has been reviewed and a review of a later portion thereafter affects or otherwise interacts with the earlier portion, Canada will specifically note the impact on the earlier portion and that the earlier portion must be revised/corrected accordingly and may be subject to further review and/or acceptance, at Canada's sole discretion. This will also apply where Material has been reviewed, but a later version of the Material affects or interacts with an earlier version of the Material .
- x) While Canada will endeavour to adhere to the review period specified in TA1 for Work, it is not required to do so where the Contractor has already submitted for review more than 2 versions of the same Material (unless the Material is being submitted because of changes resulted from the review of another portion of the Material or other separate Material pursuant to the previous paragraph, in which case the review periods set out in TA1 applies).
- xi) Canada may, in its sole discretion, agree in writing to extend the delivery timeframe for the Work, and thereby extend the date by which the Contractor must obtain Canada's acceptance, for any aspect of the Work. However, any such individual extension does not, in itself, extend the deadline for any other Work. If Canada provides an extension for specific Work, the extension will only apply to that Work and not to any other Work. For the Work for which any extension has been granted, the Contractor must obtain Canada's acceptance by the extended deadline approved by Canada for that Work.
- xii) The Contractor must include time for the review and acceptance process and any time required by the Contractor to consult with Canada within the Work delivery schedule specified in TA1.
- xiii) The following criteria will be taken into consideration by Canada in its review of Work:
 - (A) document format and clarity in accordance with section Documentation in TA1 SOW General;
 - (B) content alignment and consistency; and
 - (C) completeness.
- b) **Deficiencies and Resubmission of Materials:** If Canada provides notice of a deficiency during the Acceptance Period, the Contractor must address the deficiency as soon as possible and notify Canada in writing once the Work is complete, at which time Canada will be entitled to re-inspect the Work before acceptance and the Acceptance Period will begin again. If Canada determines that any of the Materials are incomplete or deficient, Canada is not required to identify all missing items or all deficiencies before rejecting those Materials.
- c) **Contractor Inspection for Quality:** The Contractor must inspect and approve any part of the Work before submitting it for acceptance or delivering it to Canada. All Materials submitted by the Contractor must be of a professional quality, free of typographical and other errors, and consistent with industry standards.



- d) **Inspection Records:** The Contractor must keep accurate and complete inspection records related to the inspection of the Work for quality prior to submitting any of the Work to Canada for review and acceptance, which must be made available to Canada on request. Representatives of Canada may make copies and take extracts of the records during the performance of the Contract and for up to three years after the end of the Contract Period.
- e) **Informal Feedback:** Upon request by the Contractor, Canada may provide informal feedback prior to any Materials being formally submitted for acceptance. However, this must not be used as a form of quality control for the Contractor's Work. Canada is not obliged to provide informal feedback.
- f) **Timing:** The Contractor must not submit more than one deliverable at the same time, unless they are due for acceptance on the same day.
- d) **Acceptance Form:**
 - (A) The Contractor must develop an acceptance form to be used to obtain written acceptance from Canada for Work Deliverables, completion of major project milestones, and any other Work associated with Professional Services. The acceptance form must at a minimum include the following:
 - (1) description of the Work;
 - (2) required completion date for the Work (according to the Task Authorization);
 - (3) date the Work is submitted to Canada for review and acceptance;
 - (4) fields for the name, date and signature of the Contractor's Senior Project Manager that has reviewed and endorses the quality and completeness of the Work being submitted for acceptance;
 - (5) check-boxes for Canada to indicate Acceptance or Rejection of the Work being submitted for acceptance;
 - (6) field for Canada to enter the reason for rejecting the Work being submitted for acceptance;
 - (7) date that Canada responds with acceptance or rejection of the Work being submitted for acceptance;
 - (8) date that Canada meets with the Contractor (at the Contractor's request) to review the Work being submitted for acceptance;
 - (9) the number of FGWDs that the delivery timeframe for the Work being submitted for acceptance is extended due to Canada's delay in its review, or delay in meeting with the Contractor to discuss concerns about the Work; and
 - (10) a checklist, as specified by Canada, with each deliverable submission that summarizes the quality actions performed by the Contractor on the Work prior to submission of the deliverable. The checklist will include a formal statement that the Work has been reviewed by the Contractor and quality checks outlined in the checklist have been performed. Canada's review of the deliverable will not start until the checklist has been provided and includes the confirmation that the Work has been reviewed



11.7 Acceptance of Work for Services

- a) The provisions in this Section will be applicable to the acceptance of Work for Subscription Services, Managed Services and Value Added Services.
- b) The Contractor will test the Work in accordance with Contractor's testing processes, procedures and test cases in Accordance with the Acceptance Test Plan (ATP), specified in the Task Authorization, approved by Canada for the Work (e.g. ATP for the Subscription Service).
- c) The Contractor must demonstrate the test cases in the ATP in accordance with the processes and procedures in the ATP and document the results in an Acceptance Test Report (ATR). Where Canada determines in the demonstration for a test that the actual results are not the expected results as documented in the ATR, or the test demonstrates that the Work is not implemented in accordance with the Contract and Task Authorization, Canada will consider the test as failed. A test failure will be considered as a reason for not accepting the ATR and the Work.
- d) The Contractor must provide a Work Completion Notice (WCN) and ATR to Canada for the Work where the WCN includes:
 - i) date/time the Work completed;
 - ii) Acceptance Test Plan approved by Canada;
 - iii) Acceptance Test Report (ATR);
 - iv) attestation that the Work has been fully inspected and tested based on the approved Acceptance Test Plan (ATP); and
 - v) attestation that the Work was completed by the date and time indicated in the WCN, if applicable, or an attestation regarding when the Work was completed.
- e) An ATR must contain the following information for each of the test items in the associated ATP:
 - i) the expected results (i.e., pass/fail criteria);
 - ii) the actual results;
 - iii) a description of deviations and how each was resolved;
 - iv) a traceability matrix that describes how each requirement (including reports, data, service levels and documentation) of the Work in the acceptance test plan was tested and validated (i.e. demonstration, documentation, etc); and
 - v) Service Level Target testing results where applicable.
- f) Contractor will only provide a WCN once it has corrected any deficiencies uncovered by the testing processes and procedures for the test cases in the approved ATP as evidenced in the ATR. Failure of Contractor to complete its testing processes and procedures for the Work it provided to Canada, where the completion by Contractor of its testing processes and procedures would have demonstrated that the Work would not have passed the test cases in the approve ATP, will constitute a breach of this Task Authorization and, in such case, in addition to any other remedies available to Canada.



- g) The Contractor must provide all hardware and software for acceptance testing performed for Work.
- h) The Contractor must not require Canada to install any software on Canada's devices or any hardware at Canada sites for the acceptance testing performed for the Work.
- i) Following receipt of the WCN and ATR, Canada may test the Work during an "Acceptance Period" to determine if it satisfies the Contract and TA1 SOW in accordance with the article "Acceptance Period Process".
- j) No payments for the Work are chargeable under the Task Authorization until the Work is accepted.
- k) **Acceptance Period Process:**
 - vi) The process described in this Article applies to the Work where an Acceptance Period is required.
 - vii) Once Canada receives the WCN for the Work, an Acceptance Period will apply from the date the WCN was received where the duration of the Acceptance Period will be specified for the Work in the Task Authorization.
 - viii) During the Acceptance Period, as part of Canada's acceptance process for the Work, Canada may test any function of the Work to determine whether it meets the requirements of the Contract and Task Authorization.
 - ix) If the Work does not meet the requirements of the Contract and Task Authorization as determined by Canada's testing, in addition to any other remedies available to it, Canada will require that Contractor promptly make, at its sole cost and expense, all necessary corrections, repairs, fixes, modifications, or additions to or replacements of all or any part of the Work so that it conforms to and performs in accordance with the Contract and Task Authorization,
 - x) If Canada provides notice of any deficiency during the Acceptance Period by delivering notice to Contractor in writing (each, a "**Rejection Notice**"), the Contractor must address the deficiency at no cost to Canada as soon as possible and notify Canada in writing once the deficiency is corrected and re-issue the WCN, at which time Canada will be entitled to re-inspect the Work and the Acceptance Period will start again.
 - xi) At 11:59pm on the final day of the Acceptance Period during which Canada has not initiated any Rejection Notice, Canada will be deemed to have accepted the Work. The Contractor may begin billing for the Work effective the day following that acceptance.
 - xii) if Canada issues three (3) Rejection Notices for any Work, then Canada may terminate this Task Authorization or the applicable portion of the Task Authorization, in whole or in part, in which case Contractor will provide Canada with a refund of all amounts paid for such Work under the Task Authorization, or part thereof, so terminated.
 - xiii) If the Work is delivered in modules pursuant to the Task Authorization, then Canada will have the right to conduct testing of the entire Work (all modules) following testing of the last module to be delivered, with such entire Work requiring separate Acceptance Testing.



- xiv) Contractor must assist Canada with the testing described in this section as reasonably required by Canada.

11.8 Work Assessments

- a) Canada reserves the right to conduct assessments of the Work throughout the lifecycle of the Task Authorization. These assessments may be conducted by independent 3rd parties and could cover topics such as, but not limited to: project health and risks, security, privacy, architecture, change management, user satisfaction.
- b) The Contractor must, if requested by the Contracting Authority, provide any information that the Canada requires to perform its assessment.
- c) Canada may use any government resources or third party resources to conduct the assessment and may contact third parties to obtain further information. Any information, whether it is provided by the Contractor, or comes from another source, may be used to conduct a comprehensive assessment.

12. Branding

- a) Canada may develop one or more brand for this project, which may consist of a name, sign, symbol, slogan or anything that can be used to identify and distinguish the project. However, such branding may identify the Contractor as providing any Subscription Service (such as, by example only, a reference to the Subscription Service being “powered by” the Contractor). Any branding-specific terms identifying the Contractor may be set out in a Task Authorization.
- b) The Contractor will (unless it is not technically possible to do so or pre-existing intellectual rights of a third party prohibit it), implement the brand as specified by Canada, including by putting the brand identification on:
 - i) documentation;
 - ii) reports;
 - iii) the landing page for accessing the Solution; and
 - iv) other Web-based Graphical User Interfaces (GUIs).

The Contractor must not use Canada’s brand for purposes other than those set out in this Contract without the Contracting Authority’s written authorization.

- c) Canada will retain all rights to the project brand after expiry or termination of the Contract. Subject to more detailed transition provisions which may be contained in a Task Authorization, the Contractor will transfer to Canada or its designates all toll-free numbers and Internet domain names established specifically and solely for the Government of Canada for providing services under this Contract, at least 20 business days prior to expiration or termination of the Contract (or a later date agreed to by the parties in writing).
- d) Canada is solely responsible for any infringement of any third party’s rights or interests connected with its own branding requirements.

13. Canada’s Data



13.1 Ownership of Canada's Data related to a Subscription Service

In all cases, Canada owns “**Canada's Data**”, which means any content, materials, data and information that any Client or User enters into the system of a Subscription Service or that Canada derives from its use of and stores in the Subscription Service. Canada's Data and its derivatives will not include any Subscription Service, any terms and conditions of the Contractor included in the Contract or any Task Authorization, Materials, Work or any analyses or reports created by the Contractor in accordance with the Contract. Any rights that Canada grants to the Contractor with respect to Canada's Data or its use in the performance of the Work and other provisions relating to the handling of Canada's Data (e.g., encryption) will be set out in individual Requirements.

13.2 Storage of Canada's Data

Canada agrees to make the Subscription Service(s), Managed Service(s), Value-Added Service(s), or any Solution(s) available only to the Users of the Clients, except as expressly provided in a Task Authorization. If applicable, usage is limited to the usage metrics and volumes set out in the applicable Task Authorization. Except as otherwise provided in a Task Authorization, Canada is responsible for breaches of the Contract caused by its Users and Clients, provided, however, that:

- a) the Contractor will have no right to terminate the Contract for default or terminate access to any Subscription Service in connection with a breach caused by a User or Client without providing Canada with a reasonable opportunity to cure the breach by providing notice to the Contracting Authority; and
- b) The Contractor agrees not to move any of Canada's Data to an alternative data centre without providing written notice to the Contracting Authority. Any additional requirements with respect to moving Canada's Data will be set out in individual Requirements.

13.3 Protection of Canada's Data

The Contractor must safeguard Canada's Data at all times by taking all measures reasonably necessary to secure it and protect its integrity and confidentiality. Specific security measures will be included in individual Requirements but, at a minimum, the Contractor must:

- a) store Canada's Data electronically so that a password (or a similar access control mechanism, such as biometric access) is required to access the system or database in which Canada's Data is stored based on a least access privileges system;
- b) ensure that passwords or other access controls are provided only to individuals who require access to the Canada's Data to perform the Work;
- c) not outsource the electronic storage of Canada's Data to a third party (including an affiliate) unless Canada has first consented in writing;
- d) safeguard any database or computer system on which Canada's Data is stored from external access using methods that are generally used, from time to time, by prudent public and private sector organizations in Canada in order to protect highly secure or sensitive information;
- e) maintain a secure backup copy of all Canada's Data, updated at least weekly; and
- f) implement any reasonable security or protection measures agreed to by the parties from time to time.

13.4 Data Retrieval and Destruction



- a) **Data Retrieval:** Subject to any further requirements as set out in a Task Authorization, prior to the Contractor storing any of Canada's Data, the parties must agree on a method and format for the Contractor to deliver to Canada a complete copy of Canada's Data. Canada may require that the Contractor deliver to Canada a complete copy of Canada's Data at any time and may also require that the Contractor do so according to a regular schedule, to be no more frequent than once a month in ordinary circumstances.
- b) **Data Transition:** Provisions relating to the transition of Canada's Data back to Canada or to a third-party contractor will be addressed in individual Requirements.
- c) **Data Destruction:** Subject to any further requirements as set out in a Task Authorization, on the expiration or termination of this Contract (after receiving confirmation in writing that Canada has received a full copy of Canada's Data), or on Canada's request, the Contractor must (i) promptly destroy all Canada's Data in its control, and (ii) if requested by Canada, deliver to Canada a certificate executed by the Contractor confirming compliance with the destruction obligation; provided, however, that Contractor may retain copies of Canada Data: (A) for so long as such retention and access is, upon opinion of the Contractor's legal counsel, required by law or regulation; and (B) as are created pursuant to automatic archiving and back up procedures; provided however that in the case of both (A) and (B), those retained copies will remain subject to the obligations of confidentiality under this Contract for so long as such information is retained and that the Contractor must advise Canada of which data is being retained, for how long, and the reason the data is being retained pursuant to this paragraph.

13.5 Data Security Program

- a) Without limiting the Contractor's general obligations of confidentiality, and subject to any further requirements set forth in a Task Authorization, the Contractor is responsible for establishing and maintaining a data security program, including physical, technical, administrative, and organizational safeguards that are designed to:
 - i) ensure the security and confidentiality of Canada's Data;
 - ii) protect against any anticipated threats or hazards to the security or integrity of Canada's Data;
 - iii) protect against unauthorized disclosure, access to, or use of Canada's Data;
 - iv) ensure the proper disposal of Canada's Data; and
 - v) ensure that all employees, agents, and subcontractors of the Contractor, if any, comply with all of the above.
- b) Once Canada has decided to store any of Canada's Data with the Contractor, the Contractor must submit to Canada all available details of its Data Security Program to the Contracting Authority for review by Canada. Canada will treat any details of the Contractor's Data Security Program marked as proprietary or confidential in accordance with the provisions of this Contract.

13.6 Compromises and Potential Compromises of Canada's Data

In the event any act, error or omission, negligence, misconduct, or breach compromises or is suspected to have compromised the security, confidentiality, or integrity of Canada's Data or the physical, technical, administrative, or organizational safeguards put in place by the Contractor that



relate to the protection of the security, confidentiality, or integrity of Canada's Data (or if at any time there is any evidence that leads the Contractor reasonably to believe that a compromise is imminent), the Contractor must, as applicable:

- a) notify Canada as soon as possible, but no later than 24 hours of becoming aware;
- b) cooperate with Canada in investigating the occurrence, including making available all records, logs, files, data reporting, and other materials relevant to Canada's Data required to comply with applicable law or as otherwise required by Canada;
- c) identify all of Canada's Data affected or at risk of being affected;
- d) inform Canada of the actions it is taking or will immediately take to reduce the risk of further loss to Canada;
- e) perform or take any other actions required to comply with applicable law as a result of the occurrence;
- f) recreate any lost, corrupted or otherwise compromised data in the manner and on the schedule set by Canada without charge to Canada;
- g) provide to Canada a detailed plan within 10 business days or as soon as reasonably practical (provided that, within 10 business days, a preliminary plan has been provided to Canada) of the occurrence describing the measures Contractor will undertake to prevent a future occurrence;
- h) provide Canada the opportunity to participate in the investigation of the breach and to exercise control over reporting the unauthorized access or disclosure of Canada's Data, to the extent permitted by law and to the extent that Canada's tenant application activity audit logs are relevant to the event and investigation, and subject to the Contractor's obligations and confidentiality controls as reflected in the Contract and applicable industry certifications, including but not limited to those specified in the Article entitled ISO Certifications; and
- i) comply with any other requirements as may be set out in a Task Authorization.

13.7 Personal Information

At the time of award, the Contractor will not be creating, processing or using personal information on Canada's behalf. The award of a contract does not provide the contractor with rights to access personal information. All access to personal information will be addressed within a Task Authorization.

14. Confidentiality

- a) **Definition of Canada's Confidential Information: "Confidential Information"**, with respect to Canada, means all material, non-public information other than Canada's Data, written or oral, whether or not it is marked, that Canada discloses or makes available to the Contractor, directly or indirectly, through any means of communication or observation, including any information that is confidential or proprietary to third parties.
- b) **The Contractor's Confidential Information:** Wherever possible, the Contractor must mark or identify any of its own proprietary information delivered to Canada under this Contract as "Property of [CONTRACTOR'S NAME], permitted government uses defined under Shared Services Canada (SSC) Contract No. [CONTRACT NUMBER]". Canada is not liable for any unauthorized use or disclosure of information that could have been so marked or identified and was not.



- c) **Use of Canada's Confidential Information:** The Contractor will hold the Confidential Information in confidence and use Canada's Confidential Information only for performing the Work and in accordance with the terms of this Contract.
- d) **Standard of Care:** Each party agrees to exercise reasonable care to protect the Confidential Information of the other from any loss or unauthorized disclosure.
- e) **Notification of Disclosure:** Each party must immediately notify the other if it discovers any loss or unauthorized disclosure of the other party's Confidential Information.
- f) **Permitted Disclosure by the Contractor:** The Contractor may disclose Confidential Information: (i) if and to the extent that Canada consents in writing to the disclosure; or (ii) to the Contractor's officers, directors, employees, affiliates, or representatives who (1) need-to-know that Confidential Information in order to perform the Work; (2) have been informed of the confidentiality obligations of this Contract; and (3) agree to abide and be bound by confidentiality provisions no less onerous than that's contained in this Contract.
- g) **Permitted Disclosure by Canada:** Canada may disclose the Contractor's Confidential Information internally to those officials or representatives (including third party contractors working as part of Canada's internal team) Canada determines have a "need to know". Subject to the *Access to Information Act*, R.S.C., 1985, c. A-1 and any other applicable laws relating to disclosure and open government (as they exist from time to time), and to any right of Canada under this Contract to release or disclose, Canada must not release or disclose outside the Government of Canada (other than third party contractors permitted under this Contract) any information delivered to Canada under this Contract that is proprietary to the Contractor or its subcontractor.
- h) **Return or Destruction of Confidential Information by the Contractor:** On the expiration or termination of this Contract, or on Canada's request, the Contractor must promptly (i) return to Canada all Confidential Information provided by Canada, (ii) destroy all copies made of Confidential Information, and (iii) if requested by Canada, deliver to Canada a certificate executed by the Contractor confirming compliance with the return or destruction obligation under this Contractor's Obligations article provided however, that (a) Confidential Information contained in an archived computer backup system stored as a result of automated backup procedures and/or (b) one copy of the Confidential Information to the extent and for so long as such retention and access is, upon opinion of legal counsel, required by law or regulation, may be kept subject to all confidentiality obligations set out in this Contract for so long as such information is retained, provided the Contractor has notified the Contracting Authority in writing regarding the retention.
- i) **Non-Confidential Information:** The restrictions of this Contract on use and disclosure of either party's confidential information will not apply to information that, without the breach of this Contract:
 - i) is already known to the receiving party;
 - ii) is or becomes publicly known through no fault of the receiving party;
 - iii) is or later comes into the possession of the receiving party from a third party not known to be bound by a duty of confidentiality; or
 - iv) is independently developed by the receiving party without the use of Confidential Information.
- j) **Other Confidentiality Requirements:** The parties may include alternative or additional confidentiality provisions in a Task Authorization depending upon the nature of the information being disclosed thereunder.



15. Security Requirements

15.1 Security Clearance & Document Safeguarding Requirements

- a) The following security requirement (SCRL and related clauses) applies to and forms part of the Contract:

The Contractor/Offeror will be asked during the performance of the Contract through subsequent Task Authorization(s), hold minimum a valid Designated Organization Screening (DOS) with approved Document Safeguarding at the level of SECRET, issued by the Industrial Security Sector (ISS), **Public Works and Government Services Canada (SSC)**. The Security Requirements will be addressed in subsequent Task Authorization(s)

When the Contractor/Offeror personnel require access to PROTECTED information, assets or work site(s) must EACH hold a valid personnel security screening at the level of SECRET, or RELIABILITY STATUS, as required by the security guide, granted or approved by the ISS/SSC. The Security Requirements will be addressed in subsequent Task Authorization(s)

NOTE: There are multiple levels of personnel security screenings associated with this file. In this instance, a security guide must be added to the SRCL clarifying these screenings. The security guide is normally generated by the organization's project authority and/or security authority and will be according to the specific Task Authorization(s) requirements.

- b) **Contractor's Site or Premises Requiring Safeguard Measures:** Individual requirements will be identified at the time Canada issues Requirements.

15.2 General Security Requirements

- a) The Contractor acknowledges that Canada requires, and the Contractor agrees that, the Subscription Services under the Contract will be the subject of robust, comprehensive security measures that evolve as security threats and technologies evolve, so that the security measures in use are updated throughout the Contract Period in accordance with the highest industry standards for data integrity, availability and confidentiality.
- b) In addition to any security requirements set out in these Articles of Agreement, the Contractor must perform the Work in accordance with the security requirements set out in the Statement of Work and any Task Authorization.

15.3 Safeguarding Electronic Media

- a) Before using them on Canada's equipment or sending them to Canada, the Contractor must use a regularly updated product to scan electronically all electronic media used to perform the Work for computer viruses and other coding intended to cause malfunctions. The Contractor must notify Canada if any electronic media used for the Work are found to contain computer viruses or other coding intended to cause malfunctions.
- b) If Canada's Data is damaged or lost while in the Contractor's care or at any time before it is delivered to Canada in accordance with the Contract, including accidental erasure that is not the fault of Canada or one of its Users, the Contractor must immediately replace it at its own expense.
- c) Canada may return non-conforming or defective media to the Contractor within the warranty period specified in the relevant Task Authorization with written notice of the non-



conformance or the defect, and the Contractor must promptly replace that media with corrected media at no additional cost to Canada.

15.4 Securing Canada's Data

- a) The Contractor must protect Canada's Data from unauthorized access, modification, or exfiltration. This includes implementing and maintaining appropriate technical and organizational security measures including information security policies, procedures, and security controls to preserve the confidentiality, integrity, and availability of Canada's Data.

15.5 Roles and Responsibilities for Security

- a) The Contractor must clearly delineate the roles and responsibilities for the security controls and features of Services between the Contractor and Canada. This includes, at a minimum, the roles and responsibilities for:
 - i) account management;
 - ii) boundary protection;
 - iii) asset and information system backup;
 - iv) incident management;
 - v) System monitoring; and
 - vi) vulnerability management.
- b) When requested by Canada, the Contractor must provide an up-to-date document that delineates the roles and responsibilities for Security.

15.6 Cloud Infrastructure

- a) The Contractor agrees that they have a continuous obligation to ensure that Subscription Service is hosted on Cloud infrastructure that is located in Canada and that was assessed by CCCS.
- b) When requested by Canada, the Contractor must provide written evidence that the Subscription Service is hosted on Cloud infrastructure located in Canada and assessed by CCCS.

15.7 Data Protection

- a) The Services must implement encryption of data at rest for the hosting of Canada's Data where the encryption of data at rest remains in effect, uninterrupted, and active at all times, even in the case of equipment or technology failure, in accordance with the section on Cryptographic Protection.
- b) The Services must implement encryption for all transmissions of Canada's Data, in accordance with section on Cryptographic Protection and section on Network and Communications Security.
- c) The Contractor must implement security controls that restricts administrative access to Canada's Data and systems by the Contractor.
- d) The Contractor must take reasonable measures to ensure that Contractor Personnel do not have standing or ongoing access rights to Canada's Data, and access is restricted to



Contractor Personnel with a need-to-know, including resources that provide technical or customer support.

- e) The Contractor must not make any copies of databases or any part of those databases containing Canada's Data outside of regular service resilience capabilities and in accordance with section on Cloud Infrastructure.

15.8 Data Isolation

- a) The Contractor must implement controls to ensure appropriate isolation of resources such that Canada's Data is not co-mingled with other tenant data, while in use, storage or transit, and throughout all aspects of the Subscription Service and Contractor Infrastructure's functionality and system administration. This includes implementing access controls and enforcing appropriate logical or physical segregation to support:
 - i) the separation between Contractor's internal administration from resources used by its customers;
 - ii) the separation of customer resources in multi-tenant environments in order to prevent one malicious or compromised consumer from affecting the service or data of another; and
 - iii) ability for Canada to support isolation within Canada-managed tenant environment
- b) Upon request of Canada, the Contractor must provide Canada with a document that describes the approach for ensuring appropriate isolation of resources such that Canada's Data are not co-mingled with other tenant data, while in use, storage or transit.

15.9 Cryptographic Protection

- a) The Contractor must configure any cryptography used to implement confidentiality or integrity safeguards, or used as part of an authentication mechanism (e.g., VPN solutions, TLS, software modules, PKI, and authentication tokens where applicable), in accordance with Communications Security Establishment (CSE)-approved cryptographic algorithms and cryptographic key sizes and crypto periods.
- b) The Contractor must use cryptographic algorithms and cryptographic key sizes and crypto periods that have been validated by the Cryptographic Algorithm Validation Program (<http://csrc.nist.gov/groups/STM/cavp/>) and are specified in ITSP.40.111 Cryptographic Algorithms for Unclassified, Protected A, and Protected B Information, or subsequent versions (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/cryptographic-algorithms-unclassifiedprotected-and-protected-b-information-itsp40111>);
- c) The Contractor must ensure that FIPS 140 validated cryptography is employed when encryption is required, and is implemented, configured, and operated in a Cryptographic Module, validated by the Cryptographic Module Validation Program (<https://www.cse-cst.gc.ca/en/groupegroupe/crypto-module-validation-program>), in an either approved or an allowed mode to provide a high degree of certainty that the FIPS 140-2 validated cryptographic module is providing the expected security services in the expected manner.
- d) The Contractor must ensure that any FIPS 140-2 modules in use have an active, current, and valid certification. FIPS 140 compliant/validated products will have certificate numbers.

15.10 Identity and Access Management



- a) The Contractor must have the ability for Canada to support secure access to Services including ability to configure:
 - i) multi-factor authentication in accordance with CSE's ITSP.30.031 V2 (or subsequent versions) (<https://www.cse-cst.gc.ca/en/node/1842/html/26717>) using GC-approved credentials;
 - ii) role-based access;
 - iii) access controls on objects in storage; and
 - iv) granular authorization policies to allow or limit access.
- b) The Contractor must have the ability to establish organization-wide defaults to manage tenant-wide policies.

15.11 Federated Identity Integration

- a) The Services must allow federated identity integration including:
 - i) support for open standards for authentication protocols such as Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 and OpenID Connect 1.0 where the End User credentials and authentication to services are under the sole control of Canada; and
 - ii) ability to associate Canada unique identifiers (e.g. a Canada unique ID, a Canada email address, etc.) with the corresponding user account(s).

15.12 Privileged Access Management

- a) The Contractor must manage and monitor privileged access to the Services to ensure that all service interfaces within a multi-tenant environment are protected from unauthorized access.
- b) The Contractor must restrict and minimize access to the Services and Canada's Data to only authorized devices and End Users with an explicit need to have access.
- c) The Contractor must enforce and audit authorizations for access to the Services and Canada's Data.
- d) The Contractor must constrain all access to service interfaces that host Canada's Data to uniquely identified, authenticated and authorized End Users, devices, and processes (or services).
- e) The Contractor must implement password policies to protect credentials from compromise by either online or off-line attacks and to detect these attacks by logging and monitoring events such as:
 - i) successful use of credentials;
 - ii) unusual use of credential, and
 - iii) access to and exfiltration from the password database, in accordance with CSE's ITSP.30.031 V3 (or subsequent versions) (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidance-information-technology-systems-itsp30031-v3>);
- f) The Contractor must implement multi-factor authentication mechanisms to authenticate End Users with privileged access, in accordance with CSE's ITSP.30.031 V3 (or subsequent



versions) (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidance-information-technology-systems-itsp30031-v3>).

- g) The Contractor must implement role-based access control mechanisms to assign privileges which form the basis to enforce access to Canada's Data.
- h) The Contractor must define and implement separation of duties to achieve, at a minimum, separation of service management and administration roles from information system support roles, development roles from operational roles, and access management roles from other operational roles.
- i) The Contractor must adhere to the principles of least privilege and need-to-know when granting access to the Services and Canada's Data.
- j) The Contractor must use security-hardened endpoints (e.g. computers, end user devices, jump servers, etc.) that are configured for least functionality (e.g. dedicated endpoint that does not have Internet browsing or open e-mail access) to provide support and administration of Services and Canada's Data.
- k) The Contractor must implement an automated process to periodically audit, at a minimum, account creation, modification, enabling, disabling, and removal actions.
- l) Upon termination of employment, the Contractor must terminate or revoke authenticators and access credentials associated with any Services Personnel.
- m) Upon request of Canada, the Contractor must provide a document that describes the Contractor's approach and process for managing and monitoring privileged access of the Services.
- n) **Remote Management**
- o) The Contractor must manage and monitor remote administration of Services and take reasonable measures to:
 - i) implement multi-factor authentication mechanisms for authenticate remote access users, in accordance with CSE's ITSP.30.031 V3 (or subsequent versions) (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidance-information-technology-systems-itsp30031-v3>);
 - ii) employ cryptographic mechanisms to protect the confidentiality of remote access sessions, in accordance with Cryptographic Protection;
 - iii) route all remote access through controlled, monitored, and audited access control points.
 - iv) expeditiously disconnect or disable unauthorized remote management or remote access connections; and
 - v) authorize remote execution of privileged commands and remote access to security-relevant information.

15.13 Network and Communications Security

- a) The Contractor must allow Canada to establish secure connections to Services, including providing data-in-transit protection between Canada and Services using:



- i) TLS 1.2, or subsequent versions configured with certificates in accordance with CSE guidance; and
- ii) up-to-date and supported protocols, cryptographic algorithms and certificates, as outlined in CSE's ITSP.40.062 (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/guidance-securelyconfiguring-network-protocols-itsp40062>) and ITSP.40.111 (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/cryptographic-algorithms-unclassified-protected-andprotected-b-information-itsp40111>).

15.14 Logging and Auditing

- a) The Contractor must provide the ability for Canada to export security event logs for the Services it consumes, in support of Canada's operations including monitoring of the Services.

15.15 Continuous Monitoring

- a) For Services and Canada's Data, the Contractor must
 - i) actively and continuously monitor threats and vulnerabilities;
 - ii) undertake best efforts to prevent attacks through security measures;
 - iii) undertake best efforts to detect attacks, Security Incidents, and other abnormal events;
 - iv) identify unauthorized use and access of any service, data and components;
 - v) manage and apply security-related patches and updates in a timely and systematic manner to mitigate vulnerabilities and remedy any publicly reported issues and provide advance notices of patches in accordance with agreed-upon service level commitments;
 - vi) respond, contain, and recover from threats and attacks; and
 - vii) take proactive countermeasures, including taking both pre-emptive and responsive actions to mitigate threats.

15.16 Security Incident Management

- b) The Contractor's Security Incident response process must encompass IT security incident management lifecycle and supporting practices for preparation, detection, analysis, containment, and recovery activities that include:
 - i) ability for the Contractor to support Canada's investigative efforts for any compromise of the users or data in the service that is identified;
 - ii) allows only designated representatives authorized by the Technical Authority to request and receive discrete access and information associated with Canada Data (user data, system/security event logs, etc.), in an unencrypted fashion, for the purposes of conducting investigations;
 - iii) the ability for Customer to track the status of a reported information security event; and



- iv) procedures to respond to requests for potential digital evidence or other information from within the Subscription Services environment and includes forensic procedures and safeguards for the maintenance of a chain of custody;
- c) The Contractor must Work with Canada's Security Operations Centre(s) (e.g. CCCS, Departmental SOC) on Security Incident containment, eradication and recovery in accordance with the Security Incident Response process.
- d) The Contractor must maintain a record of security breaches with a description of the breach, the time period, the consequences of the breach, the name of the reporter, and to whom the breach was reported, and the procedure for recovering data or the service.
- e) The Contractor must track, or enable Canada to track, disclosure of Canada's Data, including what data has been disclosed, to whom, and at what time.
- f) Canada may require forensic evidence from the Contractor to assist in an investigation. The Contractor agrees to provide assistance to Canada on a best effort basis

15.17 Information Spillage

- a) The Contractor must have a process for an Information Spillage incident aligned with:
 - i) ITSG-33 Security Control for IR-9 Information Spillage Response; or
 - ii) another industry standard approved by Canada in writing.
- b) Notwithstanding the foregoing, the Contractor's Information Spillage process must include:
 - i) identifying the specific data elements involved in a System's contamination;
 - ii) isolating and eradicating a contaminated System; and
 - iii) identifying systems that may have been subsequently contaminated and any other actions performed to prevent further contamination.
- c) When requested by Canada, the Contractor must provide a document on the Information Spillage process.

15.18 Personnel Security Screening

- a) The Contractor must implement security measures that grant and maintain the required level of security screening for Contractor personnel engaged in the provision of the Services and for Sub-processor personnel pursuant to their access privileges to information system assets on which Canada's Data is stored and processed.
- b) The Contractor screening measures must be applied in accordance with the definition and practices in the Treasury Board Standard on Security Screening (<https://www.tbssct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=28115>), or use an acceptable equivalent agreed to by Canada.
- c) Upon request of Canada, the Contractor must provide a document that describes the Contractor's personnel security screening process. The process must provide, at a minimum:
 - i) a description of the employee and Sub-processor positions that require access to Canada Data or have the ability to affect the confidentiality, integrity or availability of the Services;



- ii) a description of the security screening activities and practices, including notification procedures that need to be followed if screening has not been completed or if the results give cause for doubt or concern;
- iii) a description of the security awareness and training as part of employment onboarding, when employee and sub-processor roles change, and on an ongoing
- iv) basis, to ensure that employees and Sub-processors understand, are aware of, and fulfil, their responsibilities for information security;
- v) a description of the process that is enforced when an employee or sub-processor changes their role or when employment is terminated;
- vi) the approach to detecting potential malicious insiders and controls implemented to mitigate the risk of access to Canada Data and/or effect on the reliability of Services hosting Canada's Data.

15.19 Physical Security (Data Centre Facilities)

- a) The Contractor must implement physical security measures that ensure the protection of IT facilities and information system assets on which Canada's Data are stored and processed against all forms of tampering, loss, damage, and seizure. Physical protection of all facilities that host Canada's Data, must be applied in accordance with, or use an adequate risk-based approach based on a prevent-detect-respond-recover approach to physical security, aligned with the physical security controls and the practices in the Treasury Board Operational Security Standard on Physical Security (<http://www.tbssct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=12329>). The security measures required under this include, at a minimum:
 - i) sufficient redundancy and recovery capabilities within and between the Contractor's facilities including, being geographically disparate such that the loss of one facility does not prohibit recovery of data and Canada's Data within the prescribed service level commitments;
 - ii) proper handling of IT Media;
 - iii) controlled maintenance of all information systems and their components to protect their integrity and ensure their ongoing availability;
 - iv) controlled access to information system output devices to prevent unauthorized access to Canada's Data;
 - v) limiting physical access to Canada's Data and Service locations to authorized personnel based on position or role and the need-to-access principle, and validated by two forms of identification;
 - vi) escorting visitors and monitoring visitor activity;
 - vii) enforcing safeguarding measures for GC data at alternate work sites (e.g., telework sites); and
 - viii) recording and monitoring all physical access to Service locations and all logical access to systems hosting Canada's Data, using a combination of access logs and video surveillance in all sensitive areas and intrusion detection mechanisms.
- d) Upon request of Canada, the Contractor must provide a document that describes the Contractor's physical security measures.



- e) If any physical security measures are to change in a way that materially degrades the physical security, the Contractor must inform Canada.

15.20 Supply Chain Risk Management

- a) The Contractor must implement safeguards to mitigate supply chain threats and vulnerabilities to IT services in order to maintain confidence in the security of the sources of information systems and the IT components used to provide Services. This includes but is not limited to designing and implementing controls to mitigate and contain data security risks through proper separation of duties, role-based access, and least privilege access for all personnel within the supply chain.
- b) The Contractor must have a supply chain risk management approach including a Supply Chain Risk Management Plan that is aligned with one of the following best practices:
 - i) ISO/IEC 27036 Information technology -- Security techniques -- Information security for supplier relationships (Parts 1 to 4);
 - ii) NIST Special Publication 800-161 -- Supply Chain Risk Management Practices for Federal Information Systems and Organizations; or
 - iii) ITSG-33 security control for SA-12 where the organization defined security safeguards are documented in an SRCM plan.
- c) Within 90 days of contract award, the Contractor must:
 - i) provide proof that the SRCM approach and plan has been independently assessed and validated by an independent third party certified under AICPA or CPA Canada, and/or ISO certification regime; or
 - ii) provide Canada with a copy of the SRCM Plan on an annual basis, or upon request of Canada.

15.21 Change of Control

- a) At any time during the Contract Period, if requested by the Contracting Authority, the Contractor must provide to Canada:
 - i) an organization chart for the Contractor showing all related corporations and partnerships; for the purposes of this Sub-article, a corporation or partnership will be considered related to another entity if:
 - (A) they are “related persons” according to the *Canada Income Tax Act*;
 - (B) they are “affiliates” according to the meaning provided to that term by the *Canada Business Corporations Act*;
 - (C) the entities have now or in the two years before the request for the information had a fiduciary relationship with one another (either as a result of an agency arrangement or any other form of fiduciary relationship); or
 - (D) the entities otherwise do not deal with one another at arm’s length, or each of them does not deal at arm’s length with the same third party.
 - ii) a list of all the Contractor’s shareholders; if the Contractor is a subsidiary, this information must be provided for each parent corporation or parent partnership, up to the ultimate owner; with respect to any publicly traded corporation, Canada anticipates



that the circumstances in which it would require a complete list of shareholders would be unusual and that any request from Canada for a list of a publicly traded corporation's shareholders would normally be limited to a list of those shareholders who hold at least 1% of the voting shares;

- iii) a list of all the Contractor's directors and officers and such other information as Canada may reasonably require that the Contractor is not legally prohibited from sharing with Canada; if the Contractor is a subsidiary, this information must be provided for each parent corporation or parent partnership. Up to the ultimate owner, and; and
- iv) any other information related to ownership and control that may be requested by Canada, subject to applicable securities legislation that would prevent that disclosure, if the Contractor, or its ultimate parent, is a publicly traded company.

If requested by the Contracting Authority, the Contractor must provide this information regarding its subcontractors or proposed subcontractors as well. However, if a subcontractor considers this information to be confidential, the Contractor may meet its obligation by having the subcontractor submit the information directly to the Contracting Authority. Regardless of whether the information is submitted by the Contractor or a subcontractor, Canada agrees to handle this information in accordance with the Confidentiality article of this Contract, provided the information has been marked as either confidential or proprietary.

b) The Contractor must notify the Contracting Authority in writing of:

- i) any change of control in the Contractor itself;
- ii) any change of control in any parent corporation or parent partnership of the Contractor, up to the ultimate owner; and
- iii) any change of control in any subcontractor performing any part of the Work (including any change of control in any parent corporation or parent partnership of the subcontractor, up to the ultimate owner).

The Contractor must provide this notice by no later than 10 business days after any change of control takes place (or, in the case of a subcontractor, within 15 business days after any change of control takes place). Where possible, Canada requests that the Contractor provide advance notice of any proposed change of control transaction.

- c) In this article, a "**change of control**" includes but is not limited to a direct or indirect change in the effective control of the corporation or partnership, whether resulting from a sale, encumbrance, or other disposition of the shares (or any form of partnership units) by any other means. In the case of a joint venture Contractor or subcontractor, this applies to a change of control of any of the joint venture's corporate or partnership members. In the case of a Contractor or subcontractor that is a partnership or limited partnership, this requirement also applies to any corporation or limited partnership that is a partner.
- d) If Canada determines in its sole discretion that a change of control affecting the Contractor (either in the Contractor itself or any of its parents, up to the ultimate owner) may be injurious to national security, Canada may terminate the Contract on a "no-fault" basis by providing notice to the Contractor within 90 days of receiving the notice from the Contractor regarding the change of control. Canada will not be required to provide its reasons for terminating the Contract in relation to the change of control, if Canada determines in its discretion that the disclosure of those reasons could itself be injurious to national security.
- e) If Canada determines in its sole discretion that a change of control affecting a subcontractor (either in the subcontractor itself or any of its parents, up to the ultimate owner) may be



injurious to national security, Canada will notify the Contractor in writing of its determination. Canada will not be required to provide the reasons for its determination, if Canada determines in its discretion that the disclosure of those reasons could itself be injurious to national security. The Contractor must, within 90 days of receiving Canada's determination, arrange for another subcontractor, acceptable to Canada, to perform the portion of the Work being performed by the existing subcontractor (or the Contractor must perform this portion of the Work itself). If the Contractor fails to do so within this time period, Canada will be entitled to terminate the Contract on a "no-fault" basis by providing notice to the Contractor within 180 days of receiving the original notice from the Contractor regarding the change of control.

- f) In this article, termination on a "no-fault" basis means that neither party will be liable to the other in connection with the change of control or the resulting termination, and Canada will only be responsible for paying for those products or services received up to the effective date of the termination.
- g) Despite the foregoing, Canada's right to terminate on a "no-fault" basis will not apply to circumstances in which there is an internal reorganization that does not affect the ownership of the ultimate parent corporation or parent partnership of the Contractor or subcontractor, as the case may be; that is, Canada does not have a right to terminate the Contract pursuant to this article where the Contractor or subcontractor continues, at all times, to be controlled, directly or indirectly, by the same ultimate owner. However, in any such case, the notice requirements of this article still apply.

15.22 Security Audit

Security audits may be addressed in individual Requirements.

16. Pricing, Invoicing and Auditing

16.1 Basis of Payment

- a) **Pricing Catalogue represents Ceiling Prices:** The prices in the Pricing Catalogue represent ceiling prices. These ceiling prices represent the maximum that can be proposed when responding to a Task Authorization. For clarity, there may be pricing arrangements contemplated by a Task Authorization that are not directly based upon the elements in the Contractor's Pricing Catalogue (such as a fixed price arrangement for implementation services). In those circumstances the terms of this Article still apply based upon any inputs (such as hours of work) into the determination of those alternative pricing arrangements.
- b) **Adding Line Items to the Pricing Catalogue:** The Contractor may propose additional line items to the Pricing Catalogue on a quarterly basis. Canada may reject the addition of any line item that, in Canada's opinion, does not fall within the scope of this Contract. Once a line item has been added to the Pricing Catalogue, it becomes a ceiling price that cannot be changed until the next refresh of the pricing in accordance with the previous paragraph.
- c) **Prices charged under Requirements based on services provided under entire Contract:** Subject to the provisions of any individual Task Authorization, the prices payable under any given Task Authorization will be based on the Contract as a whole, rather than under individual Requirements. For example, if the Contractor has offered to provide:
 - i) a threshold discount on service pricing for a specific Task Authorization, and that service is being used by the Contractor to respond to more than one Task Authorization, the amount payable for those services under both Requirements will be



- determined by taking into account the services provided under all those Requirements;
- ii) a threshold discount on the hourly rate for Professional Services, then the Professional Services provided to Canada at an hourly rate across all Requirements issued to that Contractor will be used to determine the discount that applies; and
 - iii) any other service being provided under more than one Task Authorization will also be billed based on the total amount of that service being rendered across all Requirements.
- d) **Firm Pricing for Requirements:** The firm pricing for the Work to be performed under each Task Authorization (including any variables that apply to the pricing) will be set out in the Task Authorization.
 - e) **Methods of Payment:** The method(s) of payment for the Work to be performed under each Task Authorization will be set out in the Task Authorization.
 - f) **Pre-Authorized Travel and Living Expenses:** Subject to any Task Authorization specifying a different regime regarding travel and living expenses, Canada will not reimburse the Contractor for travel and living expenses incurred to perform the Work in the National Capital Region, nor will Canada reimburse for travel and living expenses incurred to travel from the Contractor's location to and from the National Capital Region. These costs must be part of the all-inclusive fixed daily rate. The Contractor will be able to charge for time spent travelling from the National Capital Region to Canada's work site(s), at the per diem rates set out in the Contract, for Work outside the National Capital Region. Canada will reimburse the Contractor for its pre-authorized travel and living expenses reasonably and properly incurred in the performance of the Work outside the National Capital Region, at cost, without any allowance for profit and/or administrative overhead, in accordance with the meal, private vehicle and incidental expenses provided in Appendices B, C and D of the Treasury Board Travel Directive, and with the other provisions of the directive referring to "travellers", rather than those referring to "employees". All travel must have the prior authorization of the Technical Authority. All payments are subject to government audit.

16.2 Prices to be Negotiated

For all items for which the Contract (or an individual Task Authorization) expressly refers to pricing being negotiated or for new items not priced in the Pricing Catalogue, upon request by the Contracting Authority, the Contractor must submit one or more (as requested) of the following forms of price support for the prices it proposes:

- a) a current published price list and the percentage discount available to Canada (which must be commensurate with the discount for the other services already being provided to Canada);
- b) paid invoices for similar goods or services (similar quality and quantity) sold to other customers; if the Contractor is required or wishes to keep the identity of its customers confidential, the Contractor may black out any information on these invoices that could reasonably reveal the customer's identity, as long as the Contractor provides, together with the invoices, a certification from its Senior Financial Officer with the profile of the customer (e.g., whether it is a public sector or private sector customer, the customer's size and service locations, and the nature of the goods and/or services it receives from the Contractor), in order to allow Canada to determine whether the goods or services received by the customer are comparable to those Canada receives from the Contractor; or
- c) a price certification from the Contractor.



16.3 Competitive Award

The Contractor acknowledges that the Contract has been awarded as a result of a competitive process. No additional charges to the prices and rates specified in any Task Authorization will be allowed to compensate for errors, oversights, misconceptions or underestimates made by the Contractor when bidding for the Contract or responding to a Task Authorization.

16.4 Annual Inflation Adjustment for Prices under Task Authorizations

- a) Except as otherwise set out in a Task Authorization (such as for fixed price services), all prices in a Task Authorization are subject to adjustment to reflect inflation starting on the January 1 following the 5th anniversary of the date on which the Task Authorization was awarded.
- b) The adjustment will be made every year, effective January 1. The adjustment will be equal to the increase in the all-items Consumer Price Index, monthly (CANSIM Table 326-0020) for January of that year over the same Index for the previous January, as published by Statistics Canada for the previous year.
- c) Each time an adjustment is made, it will be calculated using the then-current prices in the Contract.
- d) If in any year the CPI rate is a negative value, it will be treated as zero for the purposes of this adjustment.

16.5 Price Validation

No more than once every 3 years, Canada may require price validation, in order to ensure that the prices continue to offer good value to Canada, in light of the potential length of the Contract Period. The price validation process is independent of the Consumer Price Index adjustments made to pricing under individual Requirements. When Canada provides notice under this Article: (1) the Contractor may choose the method or methods to be used for price validation at that time; (2) the Contractor may choose an alternative method to be used for price validation that has been set out in the applicable Task Authorization; or (3) the parties may agree to add an alternative method:

- a) **Method 1 – Comparison against the Contractor’s Market Rates:** The Contractor may demonstrate that the prices under all the active Requirements (or selected prices for which Canada has requested validation) reflect good value to Canada by providing to Canada evidence that the rates it is charging to Canada are within 7% of the rates it generally charges to other customers of a similar size receiving similar services on similar terms and conditions. Both parties will act reasonably in determining what constitute customers of a similar size, similar services, or similar terms and conditions.
- b) **Method 2 – Benchmarking by an Independent Third Party:**
 - i) Benchmarking under this Article must be conducted by an independent industry-recognized benchmarking service provider (the “**Benchmarker**”). The Contractor will identify at least 2 proposed benchmarkers to Canada. If Canada does not agree with either choice within 10 business days, Canada will propose 2 benchmarkers to the Contractor. If the Contractor does not select one of the benchmarkers, Canada may choose the Benchmarker. If the Contractor does not agree with Canada’s selection, the Contractor may choose to use Method 1 for price validation.
 - ii) Canada will retain the services of the Benchmarker and will require that the Benchmarker sign a confidentiality agreement with respect to all information to which it



is provided access in performing the benchmarking. Canada will be responsible for the costs of the benchmarking.

- iii) The Contractor must cooperate with the Benchmarker, including, as appropriate, by making available knowledgeable personnel and pertinent documents and records in a timely manner.
- iv) The Benchmarker will perform the benchmarking in accordance with documented procedures to be specified by the Benchmarker. The Benchmarker will be required to provide these procedures to the parties before the start of the benchmarking process. The Benchmarker will be required to compare the prices under the individual Requirements to the prices being charged in a representative sample of corollary services being provided to other customers worldwide (the “**Representative Sample**”).
- v) In conducting the benchmarking, the Benchmarker will be required, in accordance with the Benchmarker’s standard practices, to normalize the data used to perform the benchmarking to accommodate, as appropriate, differences in volume of services, scope of services, service levels, financing or payment streams, currency and foreign exchange terms, and any other pertinent factors that the parties and the Benchmarker agree should be taken into account. If the parties do not agree on additional factors to be taken into account, the Benchmarker will proceed using its standard practices. Without limiting the generality of the foregoing, to the extent the Representative Sample includes customers that receive comparable services that are not priced on a similar basis as services being provide under this Contract, the Benchmarker’s proposed findings and final report will be required to include a description of how the pricing was normalized.
- vi) Each Party will be provided 20 business days to review, comment on, and request changes in the Benchmarker’s proposed findings. Although each of the parties may request changes and provide comments, the Benchmarker will not be required to make those changes or address those comments in finalizing its report. Following the parties’ review and comment, the Benchmarker will issue a final report of its findings and conclusions.
- vii) If the Benchmarker’s final report includes data from at least 5 customers, the average aggregated prices will exclude the highest and lowest aggregated prices from the Representative Samples.
- viii) If the Benchmarker’s final report indicates that the average aggregated prices for the Representative Samples exceed the aggregated price for the services being provided under any given Task Authorization, no adjustment will be made to the prices in the Service Catalogue.
- ix) If the Benchmarker’s final report indicates that the average aggregated prices for the Representative Sample are at least 10% less than the aggregated price for the benchmarked Service Catalogue Items, then the Contractor will meet with the Government within fifteen (15) business days to review the report and discuss revisions to the pricing;
- x) if the parties cannot agree to a reduction in the pricing (such reduction not to exceed the percentage difference determined by the benchmarking exercise), Canada has the right to terminate the Contract on a no-fault basis (meaning that no fees are payable other than for services that have been provided to Canada) at any time in the ensuing 3 years by providing the Contractor with no less than 180 days of notice.



Requirements may have additional provisions with respect to application of benchmarked prices to the Work contemplated under such Task Authorization.

16.6 Invoicing

- a) **Invoice Submission:** Subject to alternative payment methods contemplated in a Task Authorization, the Contractor must submit monthly invoices in accordance with this Contract. Canada will identify to the Contractor, from time to time, whether it wants to receive invoices on a per-Task Authorization basis or a consolidated invoice for all active Requirements.
- b) **Certification:** By submitting an invoice, the Contractor certifies that the invoice is consistent with the Work delivered and is in accordance with the Contract and any further terms set forth in applicable Requirements.
- c) **Where to Send Invoices:** The Contractor must submit a copy of all invoices to the Technical Authority. For each Client with a Client Administrative Contact, the Contractor must provide a copy of that Client's invoice to the Client Administrative Contact.
- d) **Invoice Requirements:** Invoices must be submitted in the Contractor's name and contain:
 - i) the date, the name and address of the client department, item or reference numbers, high-level description of the Work, contract number, Client Reference Number (CRN), Procurement Business Number (PBN), and financial code(s);
 - ii) details of expenditures (such as item, quantity, unit of issue, unit price, fixed time labour rates and level of effort, subcontracts, as applicable) in accordance with the Basis of Payment, exclusive of Applicable Taxes;
 - iii) Applicable Taxes must be shown as a separate line item along with corresponding registration numbers from the tax authorities and all items that are zero-rated, exempt or to which Applicable Taxes do not apply, must be identified as such on all invoices
 - iv) deduction for holdback, if applicable;
 - v) the extension of the totals, if applicable; and
 - vi) if applicable, the method of shipment together with date, case numbers and part or reference numbers, shipment charges and any other additional charges.

16.7 Applicable Taxes

- a) **"Applicable Taxes"** means the Goods and Services Tax (GST), the Harmonized Sales Tax (HST), and any provincial tax, by law, payable by Canada such as, the Quebec Sales Tax (QST).
- b) **Payment of Taxes:** Unless otherwise indicated, all prices in the Pricing Catalogue and in any Task Authorization are exclusive of any Applicable Taxes. Canada must pay all Applicable Taxes to the Contractor at the rate and the manner prescribed by law from time to time. The Contractor will show the Applicable Taxes as a separate line item on its invoices to Canada and must, on request by the Contracting Authority, show the way in which the Applicable Taxes were calculated. The Contractor must remit to appropriate tax authorities any amounts of Applicable Taxes paid or due.
- c) **Withholding for Non-Residents:** Canada must comply with its legal obligations to withhold an amount to be paid to the Contractor in respect of services provided in Canada if the Contractor is not a resident of Canada, unless the Contractor obtains a valid waiver from the



Canada Revenue Agency. The amount withheld will be held on account for the Contractor in respect to any tax liability which may be owed to Canada.

16.8 Payments

- a) **Payment Period:** Canada will pay any undisputed invoice in the correct form within 30 calendar days. If any invoice is not acceptable in either form or content or is incorrectly issued under a specific Task Authorization, Canada will notify the Contractor within 15 days and the 30-day payment period will begin once Canada receives a conforming invoice.
- b) **Good Faith Dispute:** In the event of a good faith dispute with respect to any amount charged under the Contract, the payment due date (as it relates to the disputed amount) will not be calculated until the disputed amount has been settled to the satisfaction of both parties, acting in good faith, provided that Canada has given the Contractor written notice of the disputed amount (and the reasons for it disputing the amount) within the period specified above unless Canada did not have knowledge of the basis of its dispute until after the respective notice period (acting reasonably), and provided Canada pays the undisputed amount within the required time period.
- c) **Interest on Late Payments:** Canada will pay to the Contractor simple interest at the Average Rate plus 3 percent per year on any amount that is overdue, from the date that amount becomes overdue until the day before the date of payment, inclusive, provided Canada is responsible for the delay in paying the Contractor. “**Average Rate**” means the simple arithmetic mean of the Bank Rates in effect at 4:00 p.m. Eastern Time each day during the calendar month immediately before the calendar month in which payment is made. An amount becomes “overdue” when it is unpaid on the first day following the day on which it is due and payable according to the Contract.
- d) **Electronic Payment of Invoices:** The Contractor accepts to be paid using any of the following Electronic Payment Instrument(s):
 - i) Direct Deposit (Domestic and International) and;
 - ii) Wire Transfer (International Only);
- e) **Right of Set-Off:** When making a payment to the Contractor, Canada may deduct any amount payable to Canada by the Contractor under this or any other current contract.
- f) **Limitation of Price:** Canada will not pay the Contractor for any design changes, modifications or interpretations of the Work unless they have been approved, in writing, by the Contracting Authority before their incorporation into the Work. Further restrictions on payment based upon approved and accepted Work may be set forth in a Task Authorization.

16.9 Financial Accounts and Audit

- a) **Accounts and Records:** Subject to any limits as set forth in a Task Authorization (such as in respect of Subscription Services where the cost of performing the Work may not be relevant), the Contractor must keep proper accounts and records of the cost of performing the Work and of all expenditures or commitments made by the Contractor in connection with the Work, including all invoices, receipts and vouchers. The Contractor must retain records, including bills of lading and other evidence of transportation or delivery, for all deliveries made under the Contract.



- b) **Time Records:** If the Contract includes payment for time spent by the Contractor, its employees, representatives, agents or subcontractors performing the Work, the Contractor must keep a record of the actual time spent each day by each individual performing any part of the Work.
- c) **Retention of Records:** Unless Canada has consented in writing to its disposal, the Contractor must retain all the information described in this article for six years after it receives the final payment under the Contract, or until the settlement of all outstanding claims and disputes, whichever is later. During this time, the Contractor must make this information available for audit, inspection and examination by the representatives of Canada, not more frequently than once per year, for examination only, those financial books, records, and files of Contractor that are necessary for Canada to verify the Contractor's charges for the Work performed under any Task Authorization. Canada's representatives may make copies and take extracts. The Contractor must provide all reasonably required facilities for any audit and inspection and must furnish all the information as the representatives of Canada may from time to time require to perform a complete audit of the Contract. Canada must provide Contractor with reasonable notice prior to conducting the financial audit and the parties will mutually agree upon the timing of the financial audit which will be conducted in a manner that is not more disruptive to Contractor's business operations than necessary to complete the audit in accordance with this Article. Canada will pay for all costs related to such audits. This right does not extend to or require on-site audits of the Contractor's operations or third-party hosting facilities, disclosure of any confidential information of any other Contractor customer, or Contractor's payroll records or other financial records not related to fees invoiced to Canada.
- d) **Government Audit:** The amount claimed under the Contract is subject to government audit both before and after payment is made. If an audit is performed after payment, the Contractor agrees to repay any overpayment immediately on demand by Canada. Canada may hold back, deduct and set off any credits owing and unpaid under this article from any money that Canada owes to the Contractor at any time (including under other contracts). If Canada does not choose to exercise this right at any given time, Canada does not lose this right. Canada will exercise this right only during normal business hours, with reasonable advance notice to the Contractor, and no more than one time in any 12-month period (unless Canada has a reasonable belief that the Contractor is not complying with the terms of this Contract).
- e) **Service Level Audits:** Service level audit rights will be set out in individual Requirements.

17. Insurance, Infringement and Liability

17.1 Insurance

The Contractor is responsible for deciding if insurance coverage is necessary to fulfil its obligations under this Contract and to ensure compliance with any applicable law. Any insurance acquired or maintained by the Contractor is at its own expense and for its own benefit and protection. It does not release the Contractor from or reduce its liability under the Contract.

17.2 Intellectual Property Infringement

- a) **No Infringement:** The Contractor warrants that to the best of the Contractor's knowledge after making diligent inquiries:
 - i) none of the Materials, Subscription Services, Managed Services or Value-Added Services, nor Canada's use of them or any other product or service delivered under



- the Contract infringes or constitutes a misappropriation of the intellectual property or other rights of a third party;
- ii) the Contractor has obtained (or will obtain prior to performing any Work requiring intellectual property rights) and will continue to hold throughout the Contract Period all necessary intellectual property rights required to perform the Work in accordance with the terms and conditions of this Contract; and
 - iii) that Canada will have no obligation to pay royalties of any kind to anyone in connection with the Work.
- b) **Notice of Claim:** If anyone makes a claim against Canada or the Contractor concerning intellectual property infringement or royalties related to the Work (whether the Contractor had knowledge of the potential infringement or obligation to pay royalties or not), that party agrees to notify the other in writing immediately. According to *Department of Justice Act*, the Attorney General of Canada must have the regulation and conduct of all litigation for or against Canada, but the Attorney General may request that the Contractor defend Canada against a third-party claim. Regardless of whether Canada requests that the Contractor defend it against a claim, the Contractor agrees to participate fully in the defence and any settlement negotiations and to pay all damages, legal costs and other reasonable costs incurred or payable as a result of the claim, including the amount of any settlement. Both parties agree not to settle any claim unless the other party first approves the settlement in writing.
- c) **Limitation on Contractor's Obligations:** The Contractor has no obligation regarding claims that were only made because:
- i) Canada modified the Work or part of the Work without the Contractor's consent or used the Work or part of the Work without following a requirement of the Contract;
 - ii) Canada used the Work or part of the Work with a product that the Contractor did not supply under the Contract (unless that use is described in the Contract or the manufacturer's specifications);
 - iii) the Contractor used equipment, drawings, specifications or other information supplied to the Contractor by Canada (or by someone authorized by Canada); or
 - iv) the Contractor used a specific item of equipment or software that it obtained because of specific instructions from the Contracting Authority; however, this exception only applies if the Contractor has included the following language in its own contract with the supplier of that equipment or software: "[Supplier name] acknowledges that the purchased items will be used by the Government of Canada. If a third party claims that equipment or software supplied under the Contract infringes any intellectual property right, [supplier name], if requested to do so by either [Contractor name] or Canada, will defend both [Contractor name] and Canada against that claim at its own expense and will pay all costs, damages and legal fees payable as a result of that infringement." Obtaining this protection from the supplier is the Contractor's responsibility and, if the Contractor does not do so, it will be responsible to Canada for the claim.
- d) **Remedying Infringement:** If anyone claims that, as a result of the Work, the Contractor or Canada is infringing its intellectual property rights, the Contractor must immediately do one of the following:
- i) take whatever steps are necessary to allow Canada to continue to use the allegedly infringing part of the Work; or



- ii) modify or replace the Work to avoid intellectual property infringement, while ensuring that the Work continues to meet all the requirements of the Contract.

If neither occurs, the Contractor must promptly terminate the affected service (but only to the minimum extent necessary to address the infringement), and refund all amounts paid for services not yet performed. If Canada determines that the termination of the affected service has a material effect on the Work under any Task Authorization, Canada may:

- (A) if Canada is willing to continue using the remaining Work, seek to negotiate a reduced price with the Contractor; or
- (B) failing, which Canada may terminate the Contract on a no-fault basis (with an effective date determined by Canada in its discretion) and the Contractor must pay to Canada an amount equal to the amount that would be payable by Canada on the effective date of the termination if at that time Canada were terminating the Contract for convenience.

17.3 Limitation of Liability - N0004C (2020-05-08) Public Cloud Software as a Service (SaaS)

First Party Liability

Contract Performance: The Contractor is fully liable for all damages to Canada, arising from the Contractor's performance or failure to perform the Contract.

Data Breach: The Contractor is fully liable for all damages to Canada resulting from its breach of security or confidentiality obligations resulting in unauthorized access to or unauthorized disclosure of records or data or information owned by Canada or a third party.

Limitation Per Incident: Subject to the following section, irrespective of the basis or the nature of the claim, the Contractor's total liability per incident will not exceed the cumulative value of the Contract invoices for 12 months preceding the incident.

No Limitation: The above limitation of Contractor liability does not apply to:

- a) wilful misconduct or deliberate acts of wrongdoing, and
- b) any breach of warranty obligations.

Third Party Liability: Regardless whether the third party claims against Canada, the Contractor or both, each Party agrees that it will accept full liability for damages that it causes to the third party in connection with the Contract. The apportionment of liability will be the amount set out by agreement of the Parties or determined by a court. The Parties agree to reimburse each other for any payment to a third party in respect of damages caused by the other, the other Party agrees to promptly reimburse for its share of the liability.

18. Dispute Resolution

18.1 Consultation and Cooperation

The parties agree to maintain open and honest communication throughout the performance of the Contract. The parties agree to consult and co-operate with each other in the furtherance of the Work and the resolution of problems or differences that may arise. Before raising a dispute under the Dispute Resolution provision, the parties agree to contact one another for informal discussions at the Director-General level within Canada and an equivalent representative of the Contractor. Where the Governance Framework is developed then that governance mechanism will be



leveraged to support informal escalation and resolution of problems or differences that may arise. In addition, Service Orders may have additional mechanisms for dispute resolution contained in them, where appropriate based upon the Work contemplated by the Service Order. By way of example, for project related work where rapid dispute resolution is critical for maintaining timeliness then an expedited dispute resolution process may be added to the Service Order.

18.2 Dispute Resolution

- a) **Interpretation:** In this Dispute Resolution Article, "**dispute**" means any disagreement regarding any issue identified by a party in a Notice to Negotiate submitted to Canada and includes any claim by either party arising from such disagreement and any counterclaim by the other party.
- b) **Decision or Direction from Canada Regarding Dispute:** Any dispute between the parties of any nature arising out of or in connection with the Contract which could result in a claim by either party, and which is not settled by consultation and co-operation, may be resolved in the first instance by Canada, whose written decision or direction will be final and binding subject only to the provisions of this Dispute Resolution Article unless:
 - i) Canada's direction is not technically possible;
 - ii) Canada's direction would undermine any security controls put in place by the Contractor;
 - iii) The out-of-pocket expense to the Contractor exceeds \$250,000 (not including Applicable Taxes).

A written decision or direction by Canada may relate to any obligation under the Contract.

- c) **Contractor Disputes Canada's Decision or Direction:** The Contractor will be deemed to have accepted the decision or direction of Canada referred to in the previous paragraph and to have expressly waived and released Canada from any claim in respect of the particular matter dealt with in that decision or direction unless, within 20 business days after receipt of the decision or direction, the Contractor submits to the Contracting Authority a written "**Notice to Negotiate**". That notice must refer to this Article, and must specify the issues in contention and the relevant provisions of the Contract, and for the avoidance of doubt must be sent to the attention of Contractor's General Counsel by registered mail (or courier where receipt is acknowledged) as follows: [address of GC for party's GC to be inserted].
- d) **Contractor's On-Going Obligation to Perform:** Providing notice under the previous paragraph does not relieve the Contractor from complying with Canada's decision or direction that is the subject of the dispute. The Contractor's compliance must not be construed by Canada as an admission by the Contractor of the correctness of Canada's decision or direction. This obligation does not apply if the object of the dispute is the non-payment by Canada of undisputed invoices.
- e) **Further Instructions if Dispute Not Resolved Promptly:** If a dispute is not resolved promptly, Canada must give such instructions as, in Canada's opinion, are necessary for the proper performance of the Work and to prevent delays pending a resolution of the matter. Unless Canada terminates the Contract or Service Order, orders the Contractor to suspend the Work, or takes the Work out of the hands of the Contractor, the Contractor must continue to perform the Work in accordance with the provisions and requirements of the Contract and the instructions of Canada. The Contractor's performance in those circumstances will not prejudice any claim that the Contractor may have with respect to the matter in dispute.



- f) **No Relief from Providing Other Notices:** Nothing in these Dispute Resolution procedures relieves the Contractor from its obligation to provide any other notice required by the Contract within the time specified in the Contract.

18.3 Negotiation

- a) Within 10 business days after receipt by Canada of a Notice to Negotiate, the parties must begin negotiations to resolve the dispute. Negotiations must occur initially between representatives of the Contractor and Canada who play a direct supervisory role in the performance, administration or management of the matter in dispute under the Contract.
- b) If the representatives referred to in the previous paragraph are unable to resolve some or all of the issues which are the subject of the negotiations within 30 business days, the parties may refer the remaining issues which are in dispute to a second level of negotiation between more senior representatives of each party.
- c) If negotiations fail to resolve the dispute within 30 business days from the date of the dispute is referred to the second level of negotiation, either party may, by giving written notice to the other party, within 15 business days from the end of such period, request that mediation be undertaken to assist the parties to reach agreement on the outstanding issues (a “**Notice to Mediate**”).
- d) Additional levels of negotiation and periods of time longer than those prescribed above may be agreed to in writing by the parties. At each level of negotiation, both the Contractor and Canada must identify their representative(s).

19. Certifications, Representations and Warranties

19.1 Certifications

Compliance with the certifications provided by the Contractor in its bid, during contract negotiations, or when responding to a Task Authorization (the details of which will be set out in the Task Authorization or an annex to it), as well as during any process pursuant to which the bidder pre-qualified to bid (the details of which are set out in the written process documents where the bidder was pre-qualified), is a condition of the Contract and subject to verification by Canada during the entire Contract Period. If the Contractor does not comply with any certification or it is determined that any certification made by the Contractor in its bid is untrue, whether made knowingly or unknowingly, Canada has the right, under the default provision of the Contract, to terminate the Contract for default.

19.2 Representations and Warranties

The Contractor made statements regarding its experience and expertise in its Request for Supply Arrangement bid (including at the Invitation to Qualify stage) that resulted in the award of this Contract and, where applicable, in its response to any pre-qualification procurement process. The Contractor represents and warrants that all those statements are true and acknowledges that Canada relied on those statements in awarding the Contract.

20. Rights & Remedies

20.1 Service Credits



TBD per RFP under this SA.

20.2 Rights are Cumulative

All rights, remedies, powers and discretions granted or acquired by each party under the Contract or by law are cumulative, not exclusive.

20.3 Suspension of the Work

- a) The Contracting Authority may at any time, by written notice, order the Contractor to suspend or stop the Work or part of the Work under the Contract for a period of up to 180 days. The Contractor must immediately comply with that order in a way that minimizes the cost of doing so. While a suspension order is in effect, the Contractor must not remove any part of the Work from any premises without first obtaining the written consent of the Contracting Authority. Within 180 days, the Contracting Authority must either cancel the suspension order or terminate the Contract, in whole or in part, in accordance with the provisions of this Contract.
- b) When an order is made under (a), unless the Contracting Authority terminates the Contract for default or the Contractor abandons the Contract, the Contractor will be entitled to be paid its additional fees and costs incurred as a result of the suspension (including the fees for resources who cannot be reassigned to other projects during the suspension, provided Canada was given timely notice regarding the resources who could not be reassigned).
- c) When Canada cancels a suspension order, the Contractor must resume work in accordance with the Contract as soon as reasonably possible. If the suspension has affected the Contractor's ability to meet any delivery date under the Contract, the date for performing the part of the Work affected by the suspension will be extended for a period equal to the period of suspension plus a period, if any, that in the opinion of the Contracting Authority (following consultation with the Contractor, acting reasonably) is necessary for the Contractor to resume the Work. Any equitable adjustments will be made as necessary to any affected conditions of the Contract.
- d) A Task Authorization may contain alternative provisions relating to the suspension of the Work.

20.4 Termination for Default

- a) If the party is in default in carrying out any material obligation under the Contract, the other party may, by giving written notice to the defaulting party, terminate for default the Contract or part of the Contract in accordance with this Article.
- b) **Cure Period:**
 - i) If it is not possible to remedy the Contractor's default, Canada may terminate the Contract for default immediately without providing any opportunity to cure the default. Individual Requirements may provide different cure periods than the ones set out in this Article.
 - ii) If the Contract (including any individual Task Authorization) specifies that a specific default will be subject to no cure period, Canada may terminate the Contract for default immediately without providing any opportunity to cure the default.
 - iii) In all other cases, the defaulting party will be provided with the opportunity to cure its default to the satisfaction of the other party. The length of the cure period will be as follows:



- (A) If the Contract (including any individual Task Authorization) specifies that a specific default will be subject to a specific cure period, that cure period will apply.
- (B) If the Contract (including any individual Task Authorization) does not specify whether or not a particular default is subject to a cure period, or does not specify the cure period, the parties agree that the default party will not be entitled to a cure period longer than:
 - (1) 10 FGWDs, if the default concerns a portion of the Work for which there is no specified completion or delivery date;
 - (2) 10 FGWDs, if the default concerns a portion of the Work for which the specified completion or delivery date is a period of more than 10 FGWDs, but less than 40 FGWDs;
 - (3) 20 FGWDs, if the default concerns a portion of the Work for which the specified completion or delivery date is a period of more than 40 FGWDs, but less than 80 FGWDs;
 - (4) 30 FGWDs, if the default concerns a portion of the Work for which the specified completion or delivery date is a period of more than 80 FGWDs, but less than 120 FGWDs; or
 - (5) 60 FGWDs, if the default concerns a portion of the Work for which the specified completion or delivery date is a period of more than 120 FGWDs
- (C) If there are multiple defaults, only a single cure period will be provided equal to the cure period associated with the default associated with the longest delivery time (i.e., if there are multiple defaults, the Contractor is not entitled to a series of consecutive cure periods).
- (D) Notwithstanding anything in this Sub-article (b) (Cure Period) to the contrary, the Contractor has no right to terminate any material Work (including any Subscription Services) unless the default by Canada relates to:
 - (1) non-payment of amounts that are not in dispute where non-payment continues for a period of at least 90 calendar days after written notice of its intention to terminate has been delivered and Canada does not remedy that default; or
 - (2) infringement of the Contractor's intellectual property that has a material adverse affect on the Contractor where that infringement persists for a period of at least 90 calendar days after the later of (a) written notice from the Contractor of its intention to terminate has been delivered and (b) the date that Canada could reasonably cease such infringement.
- iv) Upon receiving notice of default and the beginning of the cure period with respect to any one or more Requirements collectively valued at more than \$5 million (not including Applicable Taxes), the Contractor must make written submissions to Canada within 15 FGWDs regarding any reasons that Canada would not be entitled to terminate the Contract for default upon the expiry of the cure period.
- v) Upon receiving notice of default and the beginning of any cure period equal to or longer than 60 FGWDs, the Contractor must submit (within 15 FGWDs) an action plan describing in detail how it will cure its default within the allotted cure period.



- vi) Where Canada has the right to terminate under this Contract, Canada may instead elect, in its sole discretion, to deliver notice of deferred termination (the “**Deferred Termination Notice Date**”), which means the following:
 - (A) After such Deferred Termination Notice Date, the Contract will continue in accordance with its terms and the Contractor will continue to remediate its default in accordance with the terms of this Contract;
 - (B) At any time after the Deferred Termination Notice Date Canada can elect, in its sole discretion, to deliver notice of termination and upon delivery of such notice this Contract (or any portion of this Contract as determined by Canada) will be terminated on the date of termination set forth in such notice; and
 - (C) If Canada does not elect to deliver a notice of termination within 18 months of the Deferred Termination Notice Date and the original default giving rise to the delivery of the deferred termination notice has been remedied then Canada's right to deliver notice of termination in respect of such original default will expire.
 - c) If the Contractor becomes bankrupt or insolvent, makes an assignment for the benefit of creditors, or takes the benefit of any statute relating to bankrupt or insolvent debtors, or if a receiver is appointed under a debt instrument or a receiving order is made against the Contractor, or an order is made or a resolution passed for the winding-up of the Contractor, the Contracting Authority may, to the extent permitted by the laws of Canada, by giving written notice to the Contractor, immediately terminate for default the Contract or part of the Contract without providing an opportunity to cure.
 - d) If Canada terminates the Contract for default, the Contractor will have no claim for further payment except as provided in this Article. The Contractor agrees to repay immediately to Canada the portion of any advance payment that is unliquidated at the date of the termination.
 - e) Subject to any terms to the contrary in a Task Authorization, upon termination of the Contract under this Article, the Contracting Authority may require the Contractor to deliver to Canada, in the manner and to the extent directed by the Contracting Authority, any completed parts of the Work, not delivered and accepted before the termination and anything the Contractor has acquired or produced specifically to perform the Contract. In such a case, subject to the deduction of any claim that Canada may have against the Contractor arising under the Contract or out of the termination, Canada will pay or credit to the Contractor:
 - i) the value of all completed parts of the Work delivered to and accepted by Canada, based on the Contract Price, including the proportionate part of the Contractor's profit or fee included in the Contract Price; and
 - ii) the proven cost (demonstrated by producing invoices) to the Contractor in respect of anything else delivered to and accepted by Canada.
- This paragraph does not apply with respect to the Subscription Services and does not apply to any Materials being provided by the Contractor as part of the Subscription Services. This paragraph applies, however, to any Materials being produced using professional services paid for on the basis of an hourly or per diem rate.
- f) Subject to any terms to the contrary in a Task Authorization, the parties agree that the amount paid by Canada under the Contract to the date of the termination and any amount payable under this Section will not exceed the total value identified in the Requirements being terminated.



- g) If the Contract is terminated for default, but it is later determined by a court of competent jurisdiction that grounds did not exist for a termination for default, the notice will be considered a notice of termination for convenience, and Canada will pay the Contractor in accordance with the Termination for Convenience Article.

20.5 Termination for Convenience

Canada has the right to terminate all or parts of the Work for convenience on the terms and conditions set out in individual Requirements.

20.6 Subcontracting

- a) Despite the General Conditions, none of the Work may be subcontracted (even to an affiliate of the Contractor) unless the Contracting Authority has first consented in writing. In order to seek the Contracting Authority's consent, the Contractor must provide the following information:
 - i) the name of the subcontractor;
 - ii) the portion of the Work to be performed by the subcontractor;
 - iii) the Designated Organization Screening or the Facility Security Clearance (FSC) level of the subcontractor;
 - iv) the date of birth, the full name and the security clearance status of individuals employed by the subcontractor who will require access to Canada's facilities;
 - v) completed sub-SRCL signed by the Contractor's Company Security Officer for CISD completion; and
 - vi) any other information required by the Contracting Authority.
- b) This article applies to subcontractors retained directly by the Contractor, but does not apply to subcontractors retained by those subcontractors.
- c) For the purposes of this Article, a "subcontractor" does not include a Supplier who deals with the Contractor at arm's length whose only role is to provide telecommunications or other equipment or software that will be used by the Contractor to provide services, including if the equipment will be installed in the backbone or infrastructure of the Contractor.

20.7 Action Plan Following Failure to Deliver on Time

If the Contractor fails to deliver any Materials or complete any task described in the Contract on time, in addition to any other rights or remedies available to Canada under the Contract or the law, Canada may notify the Contractor of the deficiency, in which case the Contractor must submit a written plan to the Contracting Authority (and CC the Technical Authority) within 10 business days detailing the actions that the Contractor will undertake to remedy the deficiency. The Contractor must prepare and implement the plan at its own expense.

21. Change Management

- a) Each request or proposal for a change to the Contract and Task Authorization will be made and implemented in accordance with the provisions of this Section.
- b) Canada or the Contractor may submit a Change Request (CR) to the other party by delivering a CR form, developed by the Contractor and approved by Canada that includes:
 - xv) a description of the change;
 - xvi) the reason for the change;



- xvii) a description of how and when the Change will be implemented;
 - xviii) a description of the impact(s) that the implementation of the change will or could have on the Solution, Canada, and third parties associated with the Solution;
 - xix) an analysis of all risks of implementing the change;
 - xx) a statement of the Fees and Expenses that Contractor proposes to charge to implement the change (including supporting documentation evidencing that the Fees and Expenses are commercially reasonable and competitively priced based on the nature and scope of the Change);
 - xxi) proposed reductions to the Fees and Expenses if the Change reduces the scope of the Solution;
 - xxii) the anticipated implementation date for the change; and
 - xxiii) any other details reasonably required by Canada as set forth in its request for Change.
- c) The Contractor's response CR must be made within twenty (20) FGWDs of receipt of the CR. If the CR is to resolve an urgent matter (including confidentiality, privacy, security or internal control issues or as needed to comply with Applicable Law), the Contractor must respond to the CR within five (5) FGWDs of receipt of the CR.
 - d) The Contractor may reject a CR from Canada for Subscription Services.
 - e) The Contractor may reject a CR from Canada if the Contractor reasonably determines that it is not technically possible to carry out the proposed change.
 - f) In the event that the Contractor rejects a CR, the response to the CR must explain the Contractor's reasons for rejecting the change and provide supporting documentation, along with suggestions for how Canada may be able to achieve the proposed change by alternative means. If the proposed change becomes technically possible at a later date, Contractor will promptly notify Canada in writing.
 - g) Canada may reject any CR unless the change is necessary to comply with Applicable Law, required by a Regulatory Authority.
 - h) Unless expressly provided otherwise in a SOW, the Contractor will make changes requested by Canada in a CR at no cost to Canada which are required:
 - i) to comply with any Applicable Law; or
 - ii) by Contractor to enable Contractor to comply with its obligations under this Agreement.
 - i) The parties' agreement to a Change will be evidenced by a Change Order or amendment to the SOW reflecting such Change. If the parties are unable to agree to such Change Order or amendment to a SOW, including Fees for the Change, the parties will resolve the Dispute in accordance with the procedures set forth in Section 20. Upon notice by Canada, Contractor will begin to implement the Change pending resolution of the Dispute.

22. Work Provisioning

- a) **Work Request Notice:**



- i) Canada will issue a Work Request Notice (WRN) to the Contractor to perform Work for a Task Authorization on an as-and-when requested basis.
 - ii) Whenever the Contractor receives a WRN from Canada, the Contractor agrees to complete the Work in accordance with the Contract, Task Authorization and at the prices set out in the Pricing Catalogue.
 - iii) Regardless of when a WRN is issued, all WRNs automatically end no later than the last day of the Task Authorization Period, and Canada is not required to cancel any WRNs at the end of the Task Authorization Period.
 - iv) The Contractor will not be paid for providing information required to prepare or issue a WRN.
 - v) The Contractor agrees that WRNs can be issued by Canada 7 days per week, 24 hours per day, 365 days per year (7x24x365).
 - vi) The Contractor must not reject a WRN that has been submitted by Canada.
 - vii) The Contractor must provide an email acknowledgement within 1 FGWD of receiving a WRN that includes the date WRN was transmitted to Contractor and the Canada WRN identifier.
 - viii) Canada will include the following information in each WRN and, provided all this information is included, the Contractor must proceed with the fulfilment of the WRN:
 - (A) date WRN Transmitted to Contractor;
 - (B) Canada WRN identifier;
 - (C) identification, quantity, and description, basis of payment of the Work being ordered by Workload Migration Catalogue Item; and
 - (D) Contact Name, email and phone number(s);
 - ix) If the Contractor requires clarification of a WRN, the Contractor must request the clarifications within 1 FGWD of receiving a WRN. The Contractor must continue to meet the timeframes to complete the Work regardless of the time taken for clarifications.
- b) **Work Request Quote:**
- i) The Contractor must allow Canada to submit a Work Request Quote to obtain a Maximum Ceiling Price to complete the Work for Professional Services.
 - ii) The response provided by the Contractor to a Work Request Quote must be valid for a period of 60 FGWDs from the date the response was provided.
 - iii) The Contractor will not be paid for providing a response to a Work Request Quote.
 - iv) When requested by Canada, the Contractor must provide the following supporting information for a response as specified by Canada:
 - (A) detailed work breakdown structure that describes the milestones, schedule and resources to complete the Work; and



- (B) all costs from third parties involved in the Work as evidenced by invoices from the third parties, together with additional information with the same format and content as described above for the detailed cost breakdown.
- v) Where the supporting information for a response indicates a lower cost for the Work, the Contractor must:
 - (A) provide an updated response to the Work Request Quote that reflects the lower costs indicated in the supporting information; and
 - (B) the Contractor's invoice to Canada must reflect the lower cost in the updated response.
- vi) Where Canada has requested supporting information, the Contractor must not invoice for the Work until Canada agrees that the submitted supporting information is sufficient.
- vii) The response cannot include costs for work activities related to or materials used to provide Work to any other customer of the Contractor.
- viii) Canada is not required to issue a Work Request Notice following a Work Request Quote.

23. General & Interpretation

23.1 Authorities & Contacts

- a) **Contracting Authority:** The Contracting Authority is responsible for the management of the Contract and any changes to the Contract must be authorized in writing by the Contracting Authority. The Contractor must not perform work in excess of or outside the scope of the Contract based on verbal or written requests or instructions from anybody other than the Contracting Authority.
- b) **Technical Authority:** The Technical Authority is responsible for all matters concerning the technical content of the Work under the Contract. Technical matters may be discussed with the Technical Authority; however, the Technical Authority has no authority to authorize changes to the scope of the Work. Changes to the scope of the Work can only be made through a Contract Amendment issued by the Contracting Authority.

23.2 Closure of Government Offices

- a) Where the Contractor, its employees, subcontractors, or agents are providing services on government premises under the Contract and those premises are inaccessible because of the evacuation or closure of government offices, and as a result no work is performed, Canada is not responsible for paying the Contractor for work that otherwise would have been performed if there had been no evacuation or closure.
- b) If, as a result of any strike or lock-out, the Contractor or its employees, subcontractors or agents cannot obtain access to government premises and, as a result, no work is performed, Canada is not responsible for paying the Contractor for work that otherwise would have been performed if the Contractor had been able to gain access to the premises.

23.3 International Sanctions

- a) Persons in Canada, and Canadians outside of Canada, are bound by economic sanctions imposed by Canada. As a result, the Government of Canada cannot accept delivery of



goods or services that originate, either directly or indirectly, from the countries or persons subject to economic sanctions.

- b) The Contractor must not supply to the Government of Canada any goods or services which are subject to economic sanctions.
- c) The Contractor must comply with changes to the regulations imposed during the period of the Contract with respect to such sanctions. The Contractor must immediately advise Canada if it is unable to perform the Work as a result of the imposition of economic sanctions against a country or person or the addition of a good or service to the list of sanctioned goods or services. If the parties cannot agree on a work around plan, the Contract will be terminated on a “no-fault” basis, meaning that neither party will be liable to the other in connection with the termination, and Canada will only be responsible for paying for those products or services received up to the effective date of the termination.

23.4 Integrity Provisions

The Ineligibility and Suspension Policy and all related Directives incorporated by reference into the bid solicitation on its closing date are incorporated into and form a binding part of the Contract. The Contractor must comply with the provisions of the Policy and Directives, which can be found on Public Works and Government Services Canada’s website at Ineligibility and Suspension Policy.

23.5 Code of Conduct for Procurement

The Contractor agrees to comply with the Code of Conduct for Procurement and to be bound by its terms during the Contract Period.

23.6 Conflict of interest and Values and Ethics Codes for the Public Service

The Contractor acknowledges that individuals who are subject to the provisions of the *Conflict of Interest Act*, 2006, c. 9, s. 2, the Conflict of interest Code for Members of the House of Commons, the Values and Ethics Code for the Public Service or all other codes of values and ethics applicable within specific organizations cannot derive any direct benefit from the Contract.



**Volet 2 des Services des centres de contact du gouvernement (GCCS) :
Centre de contact en tant que service (CCaaS)**

**Modèle de clauses contractuelles
qui en résultent**



Bureau des achats / Bureau des achats :

Services partagés Canada /Services partagés Canada
Approvisionnement et relations avec les fournisseurs
/Fournisseur des achats 180, rue Kent, 13e étage /
13ième étage P.O. C.P. 9808 , STN T CSC / CP 9808,
succursale T CSC Ottawa (Ontario) K1G 4A8

CONTRAT – CONTRAT

Votre proposition est acceptée de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, conformément aux modalités énoncées aux présentes, auxquelles il est fait référence aux présentes ou qui y sont jointes, les fournitures et services énumérés aux présentes et sur les feuilles ci-jointes au ou aux prix qui y sont indiqués.

Nous acceptons votre proposition de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans les présentes, et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés dans les présentes, et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

COMMENTAIRES / COMMENTAIRES:

Par les présentes, le vendeur ou l'entreprise accepte ou reconnaît cet arrangement en matière d'approvisionnement.

Le fournisseur/entrepreneur accepte le présent arrangement en matière d'approvisionnement/en accuse réception

Vendor / Firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur / de l'entrepreneur

Titre / Sujet Services des centres de contact du gouvernement (GCCS) – Volet 2 : Centre de contact en tant que service (CCaaS) – Clauses contractuelles qui en découlent	
Numéro de contrat	Amendement No. /No de la modification
Date :	
Numéro de l'arrangement en matière d'approvisionnement	Réquisition No. / Numéro de la demande à déterminer
Code(s) financier(s) / Code(s) financier(s) sans objet - Les détails seront fournis au moment de la demande de soumissions	
F.O.B. / F.A.B. Destination	
TPS / TVH TPS / TVH Voir ici - Voir ci-inclus	Duty / Droits Herein - Voir ci-inclus
Destination - des biens, services et construction:Destination - des biens, services et construction:	
Factures : Sans objet - Les détails seront fournis au moment de la demande de soumissions.	
Autorité contractante / Autorité contractante : James Graves (613) 668-9563 james.graves2@canada.ca	
Augmentation (Diminution) / Augmentation (Diminution)	
Coût total estimé / Coût total estimatif	Currency / Devise
For the Minister / Pour le Ministre	



TABLE DES MATIÈRES

1.	APERÇU DE L'EXIGENCE	4
2.	DURÉE ET PROLONGATION DU CONTRAT	6
3.	CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	7
4.	CLIENTS ET UTILISATEURS.....	8
5.	LES SERVICES.....	9
6.	DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	14
7.	ISO CERTIFICATIONS.....	16
8.	EXIGENCES DE QUALIFICATION EN COURS.....	17
9.	PROCESSUS D'AUTORISATION DE TÂCHE.....	17
10.	FOURNITURE DE RESSOURCES.....	20
11.	L'EXÉCUTION DE L'ŒUVRE.....	21
12.	IMAGE DE MARQUE.....	30
13.	DONNÉES DU CANADA.....	30
14.	CONFIDENTIALITÉ.....	34
15.	EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.....	35
16.	TARIFICATION, FACTURATION ET AUDIT	46
17.	ASSURANCE, CONTREFAÇON ET RESPONSABILITÉ.....	53
18.	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENTS.....	55
19.	CERTIFICATIONS, DÉCLARATIONS ET GARANTIES	57
20.	DROITS ET RECOURS.....	58
21.	GESTION DU CHANGEMENT.....	62
22.	APPROVISIONNEMENT DU TRAVAIL.....	63
23.	GÉNÉRALITÉS ET INTERPRÉTATION	65



Note à l'intention des soumissionnaires : Ces clauses contractuelles qui en découlent visent à constituer le fondement de tout contrat découlant de la présente demande de soumissions. Sauf lorsqu'elles sont expressément énoncées dans les présentes clauses contractuelles subséquentes, l'acceptation par les soumissionnaires de toutes les clauses est une exigence obligatoire de la présente demande de soumissions.

Aucune modification ou autre modalité incluse dans la soumission ne s'appliquera au contrat subséquent, malgré le fait que la soumission peut faire partie du contrat qui en résulte.

Tout soumissionnaire soumettant une soumission contenant des énoncés laissant entendre que la soumission est conditionnelle à la modification de ces clauses contractuelles résultantes (y compris tous les documents incorporés par renvoi) ou contenant des modalités qui prétendent remplacer ces clauses contractuelles résultantes sera considéré comme non conforme. Par conséquent, les soumissionnaires qui ont des préoccupations au sujet des dispositions des présentes clauses sur les marchés subséquents devraient soulever ces préoccupations conformément à la disposition relative aux questions et aux commentaires de la demande de soumissions.

Si d'autres questions juridiques sont soulevées dans le cadre d'une soumission, le Canada se réserve le droit de traiter ces questions dans tout contrat attribué à la suite de la présente demande de soumissions. Si les dispositions supplémentaires sont inacceptables pour le soumissionnaire, celui-ci peut retirer sa soumission.

1. Aperçu de l'exigence

1.1 Aperçu de l'œuvre

- a) _____ (l'« entrepreneur ») (**le nom de l'entrepreneur sera inscrit à l'attribution du contrat**) accepte de fournir au client les biens et services décrits dans le contrat, y compris l'énoncé des travaux (**annexe A**) conformément au contrat et aux prix indiqués dans celui-ci. Cela comprend :
- i) «**Service(s) d'abonnement**» offrant à la totalité ou à un sous-ensemble des clients et des utilisateurs de SPC un accès à des services interactifs en nuage avec des capacités et des niveaux de service spécifiés;
 - ii) «**Service(s) géré(s)**» dans le cadre duquel l'entrepreneur exécute l'une des fonctions du Canada pour le Canada, qui peut ou non être liée à un service d'abonnement (p. ex., au lieu d'utiliser le service d'abonnement lui-même pour déterminer le montant payable à un membre de l'effectif du Canada au cours d'une période de paie donnée, le Canada paie l'entrepreneur pour le fournir en tant que service géré);
 - iii) «**Service(s) à valeur ajoutée**», consistant en tout autre service qui entre dans le champ d'application du présent contrat; et
 - iv) Les «**Services professionnels**», qui pourraient comprendre des services professionnels autonomes (comme une étude ou une conception) ou des services professionnels qui soutiennent la prestation d'un service d'abonnement ou d'un service à valeur ajoutée, y compris des services tels que ceux liés à la définition des exigences, à l'analyse, à la conception, à la mise en œuvre, à la transformation opérationnelle, au nettoyage des données, à la migration et à la conversion des données, à la formation et aux tests.

ainsi que la fourniture du matériel (défini dans le paragraphe suivant) lié à la fourniture de l'un de ces services. Chaque fois que le Canada émet un avis de demande de travail (exigence) pour plus d'un des énoncés ci-dessus, ils sont collectivement désignés dans le



présent contrat comme une «**solution**». Cela reflète le fait que, dans la plupart des cas, le Canada ne cherchera pas simplement un service d'abonnement, mais une gamme complète de services qui permettent d'atteindre des résultats précis pouvant nécessiter l'utilisation d'un service d'abonnement. Toute référence aux «**travaux**» désigne toutes les activités, les biens, les services, les questions et les choses qui doivent être faits, livrés ou exécutés par l'entrepreneur en vertu du contrat, tel que spécifié dans les exigences individuelles.

- b) Dans le présent contrat :
- i) Les «**statuts**» désignent le présent document, y compris les pièces jointes ou les documents incorporés par renvoi;
 - ii) «**Canada**», «le gouvernement» ou «**GC**» s'entend de Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par le ministre de Services partagés Canada et toute autre personne dûment autorisée à agir au nom de ce ministre ou, le cas échéant, d'un ministre compétent à qui le ministre de Services partagés Canada a délégué ses pouvoirs, les devoirs ou fonctions et toute autre personne dûment autorisée à agir au nom de ce ministre;
 - iii) « le contrat » ou «**le présent contrat**» fait référence aux présents statuts et à toutes les autres parties du contrat, telles qu'elles sont énoncées dans l'article «**Priorité des documents** », y compris, sans s'y limiter, toutes les exigences conclues en vertu des présents statuts;
 - iv) le «**matériel**» désigne tout ce qui est fourni par l'entrepreneur au Canada dans l'exécution des travaux en vertu du contrat dans lequel le droit d'auteur subsiste. Lorsqu'ils y sont incorporés, le ou les documents comprennent également tout ce qui a été créé par l'entrepreneur avant la date du contrat ou, si les matériaux sont livrés conformément à une exigence spécifique, avant que l'exigence ne soit émise (le «**matériel préexistant**»). Il est entendu que :
 - (A) le matériel ne comprend aucune des modalités de l'entrepreneur incluses dans le contrat ou dans une exigence individuelle, la soumission de l'entrepreneur qui a donné lieu à l'attribution du présent contrat ou les réponses de l'entrepreneur aux besoins individuels; et
 - (B) le matériel comprend tous les rapports, analyses, scripts, processus, matériel de formation et tout ce qui est livré par écrit livré conformément à l'exigence.

1.2 Garantie de travail minimum

- a) Si l'entrepreneur n'est pas émis Des exigences au cours de la **période initiale du contrat** totalisant au moins **5 000 \$** (à l'exclusion des taxes applicables), à la fin de cette période, le Canada paiera à l'entrepreneur la différence entre ce montant et le montant total payé (à l'exclusion des taxes applicables) toutes les exigences émises à l'entrepreneur (telles que modifiées, si la valeur a changé après l'émission de l'exigence). La valeur nominale maximale de toute exigence ou partie d'une exigence résiliée par défaut sera comptée, mais la valeur nominale de toute exigence ou partie d'exigences résiliée pour des raisons de commodité ne sera pas comptée.
- b) Il n'est pas garanti à l'entrepreneur de tout travail ou d'être émis Exigences en vertu du présent contrat au-delà des engagements énoncés dans le présent article.

1.3 Engagement non exclusif



Le Canada peut choisir d'utiliser tout contrat résultant émis dans le cadre du GCCS : Volet 2 (CCaaS) SA pour servir tout ou partie des Clients, mais peut également utiliser d'autres moyens pour fournir les mêmes services ou des services similaires à un ou plusieurs Clients.

1.4 Aucune responsabilité ou garantie pour les travaux effectués par d'autres entrepreneurs

Les parties conviennent que, si une solution, un service d'abonnement, un matériel, un service géré ou un service à valeur ajoutée est fourni par l'entrepreneur, mais mis en œuvre ou géré par un tiers non certifié par l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants (suivant un processus de certification standard disponible pour tout autre tiers qui voudrait effectuer de tels services), l'Entrepreneur ne sera pas responsable du travail effectué par ce tiers et tous les engagements, représentations et garanties qui s'appliqueraient autrement à la Solution, au Service d'abonnement, au Matériel, au Service géré ou au Service à valeur ajoutée sont nuls et nonavenus.

1.5 Environnement collaboratif

L'entrepreneur convient qu'il :

- a) À l'exception des divulgations exigées par la loi, ne pas faire de déclarations dans les médias ou autres déclarations publiques concernant les services rendus ou les produits livrés en vertu du présent contrat sans le consentement préalable de l'autorité contractante.
- b) **Feuille de route de l'entrepreneur** : L'entrepreneur accepte, au moins pendant la période initiale du **contrat** (et par la suite seulement s'il a des contrats actifs en vertu de l'AS), qu'il fournira au Canada des documents qui expliquent les changements à venir aux capacités et aux caractéristiques de son service d'abonnement en général ainsi qu'à toutes les solutions qu'il fournit en vertu d'un contrat comme il le ferait normalement à ses clients.
- c) **Mobilisation des fonctionnaires** :
 - i) L'entrepreneur convient qu'à moins d'avoir obtenu le consentement écrit de l'autorité contractante, il n'enverra pas de courriels non sollicités ou d'autres documents aux fonctionnaires fédéraux canadiens qui font du lobbying ou qui font autrement la promotion que l'entrepreneur reçoive plus de travaux ou liés à l'administration du présent contrat ou de toute exigence émise en vertu de celui-ci.
 - ii) À l'exception de ce qui est prévu dans le cadre d'une exigence, l'entrepreneur ne doit pas discuter des produits d'un tiers, y compris les autres entrepreneurs en vertu de la présente AS, dans le cadre de ses interactions avec les fonctionnaires.

2. Durée et prolongation du contrat

2.1 Durée du contrat

Durée du contrat: La «Durée du **contrat**» est :

- a) la «**période initiale du contrat**», commence à la date d'attribution du contrat et se termine ____ ans après la date d'attribution du contrat; et
- b) la période pendant laquelle le contrat est prolongé à la discrétion du Canada.

2.2 Périodes d'option



- i) L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la période du contrat jusqu'à _____ période(s) supplémentaire(s) d'un an dans les mêmes conditions. L'entrepreneur convient que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées dans la base de paiement.
- ii) Le Canada peut exercer cette option en tout temps en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins **30 jours civils** avant la date d'expiration du contrat.
- iii) L'option, qui est à l'avantage exclusif du Canada et peut être exercée unilatéralement par le Canada, ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera attestée, à des fins administratives seulement, par une modification au contrat.

3. Clauses et conditions uniformisées

3.1 Clauses et conditions uniformisées

3.2 Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par numéro, date et titre sont énoncées dans le Manuel des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Dans toutes les clauses et conditions énoncées dans le contrat, toute référence au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux devrait être supprimée et remplacée par le ministre de Services partagés Canada. De plus, toute référence au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux devrait être supprimée et remplacée par Services partagés Canada.

Aux fins du présent contrat, les politiques de TPSGC mentionnées dans le Guide des clauses et des conditions uniformisées d'approvisionnement sont adoptées à titre de politiques de SPC.

Conditions générales

2035 (2020-05-28), Conditions générales – Complexité supérieure - Services, sont incorporés par renvoi dans le contrat et en font partie intégrante.

3.3 Lois applicables

Le présent contrat sera interprété et régi par les lois de l'Ontario. Les parties conviennent en outre que tout différend relatif au contrat sera tranché conformément aux lois de la province de l'Ontario et par les tribunaux de celle-ci.

3.4 Priorité des documents

En cas de conflit entre le libellé de tout document qui figure sur la liste, le libellé du document qui apparaît pour la première fois sur la liste a priorité sur le libellé de tout document qui apparaît plus loin sur la liste :

- a) les statuts de l'accord, y compris toutes les clauses SACC individuelles incorporées par renvoi dans ces statuts de l'accord;
- b) les Instructions normalisées pour les documents d'approvisionnement no 1.4 de SPC (Instructions normalisées de SPC), jointes à la pièce jointe 1.0 - Instructions normalisées de SPC pour les documents d'approvisionnement; et



- c) 2035 (2020-05-28), Conditions générales - Complexité supérieure – Services;..... (tout autre document qui faisait partie de la DP, c'est-à-dire l'ER, la tarification, etc.?)
- d) l'autorisation de tâche signée (y compris toutes ses annexes); cependant, toute autorisation de tâche peut spécifier que les termes et conditions spécifiques qu'elle contient s'appliquent à la place ou en plus d'un document qui apparaît plus haut dans l'ordre de priorité (y compris les statuts);
 - a) l'énoncé des travaux spécifique qui fait partie de toute autorisation de tâche;
 - b) la soumission de l'entrepreneur datée de _____ ne comprenant que les modalités de l'entrepreneur expressément approuvées par le Canada conformément à la demande de soumissions.

4. Clients et utilisateurs

4.1 Définition des clients et des utilisateurs de SPC

- a) En vertu du contrat, le « client » est Services partagés Canada (« SPC »), une organisation ayant pour mandat de fournir des services partagés. Ce contrat sera utilisé par SPC pour fournir des services partagés à ses clients, qui comprennent SPC elle-même, les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires à tout moment au cours de la période du contrat, et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs à tout moment au cours de la période du contrat et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre.
- b) Les utilisateurs comprennent les personnes autorisées par le client à utiliser les services en vertu du contrat, ce qui comprend toute ressource autorisée par un employé, un agent ou un entrepreneur.
- c) SPC peut choisir d'utiliser le présent contrat pour certains ou tous ses clients et peut utiliser d'autres moyens pour fournir les mêmes services ou des services similaires.

4.2 Rôle de SPC

SPC est l'autorité contractante en vertu du présent contrat. SPC a l'intention d'utiliser une ou plusieurs des solutions pour fournir des services aux clients de SPC pour leurs effectifs respectifs.

4.3 Réorganisation des clients

- a) L'obligation de l'entrepreneur d'exécuter les travaux ne sera pas affectée par (et sous réserve des dispositions du présent paragraphe) aucuns frais supplémentaires ne seront payables en raison de) le changement de nom, la réorganisation, la reconfiguration ou la restructuration d'un client, sa fusion avec une autre entité, ou sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une autre entité ou d'entités avec des mandats similaires au client d'origine. Le Canada reconnaît que, sauf disposition contraire dans une autorisation de tâche, toute modification des travaux requise par une réorganisation d'un ou de plusieurs clients qui exigerait des travaux supplémentaires de la part de l'entrepreneur, y compris les travaux exécutés par des ressources de services professionnels, devra être convenue entre les parties (tant en ce qui concerne la portée des travaux que le montant payable), conformément aux modalités du présent contrat et à toute autorisation de tâche applicable, y compris les dispositions de gestion du changement de l'autorisation de tâche. Sauf disposition contraire dans une autorisation de tâche, l'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux supplémentaires, y compris des travaux exécutés par des ressources de services professionnels, visés par le présent paragraphe si les parties ne sont pas en mesure de s'entendre sur la portée ou les frais exigibles à l'égard de ces travaux.



- b) Si un client pour lequel l'entrepreneur exécute des travaux ou fournit une solution est privatisé, le Canada déterminera un délai et un processus raisonnables pour compléter les services professionnels en cours et, le cas échéant, déplacer le client de toute solution, le tout tel que raisonnablement déterminé par le Canada.

5. Les Services

5.1 Les langues officielles du Canada

- a) L'entrepreneur doit fournir tous les services d'abonnement, les services gérés et les services à valeur ajoutée qu'il passe par contrat pour fournir en vertu d'une autorisation de tâche dans les deux langues officielles du Canada. Les parties conviennent que cela signifie, mais sans s'y limiter, que :
 - i) Les appelants doivent être en mesure, avant de parler avec un technicien en direct, de choisir si le technicien leur fournira les services de soutien en français ou en anglais;
 - ii) Un technicien qui parle couramment la langue choisie par l'appelant fournira le soutien à l'appelant dans cette langue (c.-à-d. sans avoir besoin d'un traducteur); et
 - iii) Les utilisateurs doivent avoir le même niveau de service, qu'ils choisissent le français ou l'anglais (c.-à-d. que l'entrepreneur est le seul responsable de fournir des techniciens parlant couramment le français et l'anglais en nombre suffisant pour répondre aux appels aussi rapidement et efficacement dans les deux langues officielles du Canada tout en se conformant à tous les autres niveaux de service en vertu du contrat).

5.2 Services d'abonnement

- a) **Logiciel en tant que service** : Sauf indication contraire dans l'autorisation de tâche, l'entrepreneur fournira tout service d'abonnement en tant que solution de « logiciel en tant que service » (également connue simplement sous le nom de SaaS) qui est interactive et hébergée par l'entrepreneur. Cependant, les parties reconnaissent que, compte tenu de la durée potentielle de la durée du contrat, la technologie évoluera et d'autres moyens peuvent devenir disponibles pour fournir ou mettre le service d'abonnement à la disposition des utilisateurs. Si les parties conviennent que le Logiciel en tant que Service n'est plus le moyen le plus efficace de fournir le Service d'Abonnement, les parties peuvent négocier les modifications nécessaires à la livraison efficace continue du Service d'abonnement en vertu de toute Autorisation de Tâche applicable.
- b) **Évolutif** : Chaque service d'abonnement doit être évolutif afin qu'il puisse être mis à la disposition de tous les utilisateurs ou du sous-ensemble d'utilisateurs identifiés par l'autorité contractante de temps à autre, conformément au prix applicable et à l'autorisation de tâche.
- c) **Exactitude et rapidité** : À moins d'indication contraire dans une autorisation de tâche (comme une autorisation de tâche qui comprend le nettoyage des données du Canada dans le cadre du travail), le Canada est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la légalité de toutes les données du Canada et le Canada déploiera des efforts raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé ou l'utilisation du service d'abonnement, et informer rapidement l'entrepreneur de tout accès ou utilisation non autorisé des services d'abonnement. Sous réserve de ce qui précède, chaque service d'abonnement doit générer des résultats précis et reproductibles en temps opportun, conformément à tous les niveaux de service énoncés dans toute autorisation de tâche applicable. Les autorisations de tâche



contiendront d'autres obligations et autorisations de tâche, y compris la répartition des risques, associées à la livraison de ces résultats en temps opportun.

d) **Autorisations de tâche pour CCaaS :**

- i) Tout service d'abonnement fourni en vertu d'une autorisation de tâche doit permettre au Canada, lorsqu'il utilise les services d'abonnement conformément à l'autorisation de tâche et à toute instruction de l'utilisateur ou autre documentation fournie par l'entrepreneur, de se conformer à :
 - (A) les lois du Canada qui s'appliquent à CCaaS et qui sont traitées dans un service d'abonnement donné, y compris les lois des provinces du Canada qui peuvent s'appliquer, toutes modifiées de temps à autre;
 - (B) les politiques du gouvernement du Canada qui sont spécifiquement identifiées dans une autorisation de tâche (auquel cas la version en vigueur au moment de l'autorisation de tâche est délivrée s'applique); et
 - (C) toute autre règle décrite dans l'autorisation de tâche applicable;
 - (D) toute autorisation de tâche individuelle peut spécifier les lois, politiques et règles qui s'appliquent ou non à une solution donnée.
- i) Le Canada n'aura aucune obligation de payer pour le travail associé à la mise à jour d'un service d'abonnement, d'un service géré ou d'un service à valeur ajoutée en ce qui concerne tout changement aux lois du Canada ou d'une province d'application générale (autres que les lois qui sont propres à l'effectif du gouvernement du Canada). S'il y a des changements aux lois du Canada ou d'une ou de plusieurs provinces qui doivent être effectués par un service d'abonnement, l'entrepreneur doit le mettre à jour afin de mettre en œuvre ces changements dans un délai raisonnable, et dans tous les cas avant que ces lois ne s'appliquent. Il ne doit y avoir aucune circonstance où le Canada ne peut pas se conformer à ses obligations légales à l'égard de ses utilisateurs et l'entrepreneur reconnaît que les services fournis en vertu des autorisations de tâches doivent toujours garantir que le Canada peut se conformer à ses obligations légales à l'égard de ses utilisateurs.
- ii) S'il y a des modifications à la législation qui sont spécifiques aux politiques du gouvernement du Canada relatives au CCaaS qui ne peuvent pas être effectuées par un service d'abonnement, l'entrepreneur examinera raisonnablement les demandes de modifications demandées par le Canada et acceptera de faire des efforts commercialement raisonnables pour intégrer ces changements dans le service. Tous les travaux requis pour tenir compte de ces changements et tous les frais supplémentaires assujettis aux dispositions de gestion des changements de l'autorisation de tâche applicable, et les parties négocieront et confirmeront par écrit un prix pour tout travail requis pour traiter ces changements sous réserve que le prix ne dépasse pas ce qui serait raisonnablement facturé sur le marché pour ces services et tout prix envisagé en vertu du présent contrat.
- iii) L'entrepreneur n'est pas responsable de fournir des conseils juridiques, financiers, réglementaires, d'avantages, comptables ou fiscaux au gouvernement du Canada et la prestation d'un service d'abonnement ne sera pas interprétée comme la fourniture de tels conseils.

- e) **Hébergement du service d'abonnement :** Au moment de l'attribution du contrat, les parties ont l'intention que l'entrepreneur héberge le service d'abonnement et les données du Canada pour la majorité des services d'abonnement ou des clients. Cependant, compte tenu



de la durée potentielle de la durée du contrat et des divers types de clients qui peuvent être servis par le ou les services d'abonnement, il est possible que les parties conviennent que ce n'est plus le moyen le plus efficace de fournir le(s) service(s) d'abonnement. Le Canada peut également exiger, dans une autorisation de tâche, que les données du Canada associées à un service d'abonnement particulier soient hébergées sur les serveurs du Canada ou que les serveurs de l'entrepreneur soient situés dans un centre de données du gouvernement du Canada. Dans chaque cas, le Canada et l'entrepreneur négocieront d'autres modalités et conditions conformément aux dispositions de gestion du changement de l'autorisation de tâche applicable qui pourraient impliquer, par exemple, le Canada hébergeant les données du Canada ou l'entrepreneur hébergeant les données du Canada sur ses serveurs, mais colocalisées dans l'un des centres de données du Canada, ou l'entrepreneur répondra à l'autorisation de tâche avec tout ajustement de prix requis pour refléter le changement dans l'exigence d'hébergement par défaut, le tout conformément aux dispositions de gestion du changement de l'autorisation de tâche et autrement assujetti au prix ne dépassant pas ce qui serait raisonnablement facturé sur le marché pour ces services et tout prix envisagé en vertu du présent contrat.

- c) **Accessibilité** : La Solution doit être conforme à l'insertion de **normes d'accessibilité pertinentes**.
- f) **Autres cas**: L'entrepreneur doit fournir des instances supplémentaires à la demande du Canada, si l'autorisation de tâche l'exige. Si les frais associés à des instances supplémentaires ne sont pas indiqués dans l'autorisation de tâche, ces frais et toute autre modification requise seront soumis aux dispositions de gestion des modifications de l'autorisation de tâche applicable.
- g) **Gestion de la configuration**: Si une autorisation de tâche l'exige, le service d'abonnement doit permettre au Canada de gérer lui-même les configurations. Si le Canada souhaite que l'entrepreneur gère les configurations au nom du Canada, il délivrera une autorisation de tâche distincte pour ces services supplémentaires.
- h) **Service(s) d'abonnement sous-jacent(s) disponible(s) dans le commerce** :
 - i) Le Canada reconnaît que le ou les services d'abonnement (y compris ceux qui font partie d'une solution) peuvent être fondés sur un service disponible dans le commerce fourni à d'autres clients.
 - ii) Étant donné que les services d'abonnement sous-jacents disponibles dans le commerce évolueront au fil du temps, l'entrepreneur accepte de fournir périodiquement une feuille de route pour l'évolution de ces services conformément à l'autorisation de tâche applicable. L'entrepreneur doit fournir à l'autorité technique (et à CC l'autorité contractante) un avis écrit au moins 90 jours civils avant la suppression ou la désactivation de toute fonctionnalité ou caractéristique matérielle de la solution sous-jacente disponible dans le commerce qui n'est pas spécifiquement requise pour être fournie en vertu d'une autorisation de tâche ainsi que toute autre exigence ou limitation qui peut être énoncée dans l'autorisation de tâche applicable, y compris certaines limitations sur le retrait de fonctionnalité telle qu'elle peut être contenue dans une autorisation de tâche.
 - iii) L'entrepreneur déclare et garantit que, bien que le Canada ait le droit, en vertu de toute autorisation de tâche, d'utiliser le ou les services d'abonnement, le ou les services d'abonnement applicables fonctionneront de façon importante conformément à toutes les exigences du contrat qui s'appliquent à lui (c.-à-d. que les autorisations de tâches peuvent contenir des exigences différentes ou supplémentaires) et, au meilleur de la connaissance de l'entrepreneur, ne contient aucun code malveillant.



- iv) Dans le cadre des Services d'abonnement, l'entrepreneur accepte de mettre à la disposition de SPC et de ses clients et utilisateurs toutes les caractéristiques et fonctionnalités incluses dans la version disponible sur le marché des services d'abonnement fournis en vertu d'une autorisation de tâche qui sont disponibles pour les autres clients de l'entrepreneur, peu importe si ces caractéristiques ou fonctionnalités ont été décrites dans le présent contrat aux prix indiqués dans l'autorisation de tâche applicable. Dans la mesure où ces caractéristiques et fonctionnalités sont généralement incluses dans les frais d'abonnement facturés par l'entrepreneur à ses clients pour les modules utilisés par le Canada, ces nouvelles fonctionnalités seront incluses dans le prix d'abonnement. Toutefois, si des caractéristiques, des fonctionnalités ou des modules nouveaux ou supplémentaires sont élaborés qui ne sont généralement pas introduits par l'entrepreneur dans le cadre d'une nouvelle version ou d'une nouvelle mise à niveau du ou des services d'abonnement utilisés par le Canada, l'entrepreneur offrira ces nouveaux modules au Canada pour l'abonnement et les frais ponctuels convenus par les parties dans le contexte des autorisations de tâches individuelles et sous réserve des dispositions de gestion du changement et de toute autre modalité de tarification énoncés dans les autorisations de tâches pertinentes.
- v) Si l'entrepreneur est autorisé par une autorisation de tâche à supprimer des capacités ou des fonctions matérielles du ou des services d'abonnement et que, conformément à ce droit, il a l'intention de supprimer ainsi toute capacité ou fonction et :
 - (A) l'entrepreneur offre ces capacités ou fonctions dans tout service ou produit nouveau ou autre, l'entrepreneur doit fournir au Canada, dans le cadre du ou des services d'abonnement, et en vertu des modalités et conditions existantes du contrat au moment de la signature de l'autorisation de tâche applicable (telle que modifiée par les parties), la partie de ces nouveaux ou autres services ou produits qui contiennent les fonctions pertinentes, que ces autres services ou produits contiennent également des fonctions nouvelles ou supplémentaires; ou
 - (B) l'entrepreneur n'offre pas ces capacités ou fonctions dans des services ou des produits nouveaux ou autres, l'entrepreneur fournira un avis écrit au Canada indiquant les capacités ou les fonctions supprimées, les options alternatives et se conformer à toute disposition de gestion des changements dans l'autorisation de tâche applicable ainsi qu'une réduction des prix tel que prévu dans cette autorisation de tâche et lorsque cela n'est pas envisagé, puis, à des conditions raisonnables, reflètent la valeur diminuée d'un tel retrait. Si aucune autre option proposée n'est acceptable pour le Canada, le Canada peut mettre fin à l'autorisation de tâche pertinente et l'entrepreneur paiera au Canada tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour migrer vers un nouveau service de remplacement et stocker les données du Canada, et pour obtenir des services de remplacement équivalents (mais l'entrepreneur n'est pas tenu de payer pour les services de remplacement).

5.3 Droits d'utilisation des services d'abonnement du Canada :

- a) Si, à la suite d'une autorisation de tâche, le Canada choisit d'utiliser un ou plusieurs services d'abonnement (dont chacun sera identifié dans une modification de contrat ou une modification d'autorisation de tâche documentant le droit du Canada d'utiliser le ou les services d'abonnement applicables), l'entrepreneur accorde au Canada une licence accordant à tous les utilisateurs des droits d'accès universel aux services d'abonnement identifiés dans l'autorisation de tâche ainsi que tout autre droit supplémentaire énoncé dans cette autorisation de tâche ou modification de contrat.



- b) Les «**droits d'accès universel**» signifient que les Utilisateurs peuvent accéder à la Solution et l'utiliser :
- i) à partir d'un nombre illimité d'emplacements, d'appareils et d'environnements d'exploitation, y compris sécurisés, sans fil, mobiles ou autres;
 - ii) l'utilisation d'Internet ou de tout autre moyen qui pourrait devenir possible de temps à autre; et
 - iii) quelle que soit la quantité de données créées, traitées ou stockées par la Solution, sauf disposition expresse de l'Autorisation de tâche,
- tout cela est inclus dans le prix de l'abonnement.
- c) **Les conditions générales de la fenêtre contextuelle ne s'appliquent pas:** Sauf indication expresse dans l'autorisation de tâche applicable, les parties conviennent qu'aucune modalité et condition non énoncée dans le présent contrat ne s'applique à l'utilisation du service d'abonnement par le Canada, un client ou un utilisateur ou à l'un des logiciels, infrastructures ou outils utilisés pour le fournir, y compris les avis de clic ou de « fenêtre contextuelle » ou les modalités associées au service d'abonnement ou à l'un des outils ou l'infrastructure utilisée pour le fournir (les «**Conditions de clic**»). En ce qui concerne les outils tiers fournis par l'entrepreneur, toutes les conditions générales supplémentaires, y compris les conditions de clics, seront établies dans le cadre du processus d'autorisation des tâches.
- d) **Modalités et conditions liées aux services fournis par des tiers:** Les services d'abonnement peuvent interagir avec les services Web mis à disposition par des tiers (autres que l'entrepreneur ou ses sociétés affiliées) qui sont accessibles par l'utilisation du service d'infonuagique d'abonnement et sous réserve des modalités et conditions avec ces tiers (p. ex., Google Maps ou la fonctionnalité de recherche de codes postaux fournie par Postes Canada). Ces services Web tiers ne font pas partie des Services d'abonnement et le Contrat ne s'applique pas à eux. Cet alinéa s'applique uniquement aux services tiers qui ne sont pas décrits dans l'autorisation de tâche applicable).
- e) **Avis et consentements:** L'entrepreneur peut fournir des consentements de l'utilisateur ou des avis similaires, tel que requis ou prudent en vertu des lois applicables (à titre d'exemple seulement, consentement de l'utilisateur à utiliser des empreintes digitales ou d'autres renseignements personnels de la manière envisagée en relation avec et uniquement dans le but de fournir les services) dans la mesure permise par une exigence, dans ce cas, ces consentements seront valides à l'encontre de l'Utilisateur au profit de l'Entrepreneur et / ou du Client (mais, pour éviter tout doute, aucun consentement ou avis de ce type ne peut altérer, modifier ou entrer en conflit avec les termes du Contrat et / ou lier le Client).

5.4 Évolution d'un service d'abonnement, d'un service à valeur ajoutée ou d'une solution

Les parties reconnaissent que la technologie et les modèles d'affaires évoluent rapidement et que tout service d'abonnement, service(s) à valeur ajoutée ou solution(s) fourni(s) au début de la période du contrat sera inévitablement très différent de ceux fournis à la fin de la période contractuelle. Les parties reconnaissent que même la ou les méthodes par lesquelles les services d'abonnement, les services à valeur ajoutée et les solutions sont livrés au Canada sont susceptibles de changer ou d'évoluer et qu'au moment de conclure le présent contrat, les parties ne peuvent pas envisager tous les biens ou services qui peuvent être livrés en vertu des exigences, sauf qu'ils seront liés à la livraison de la fin au CCaaS aux utilisateurs comme décrit dans le présent contrat. Dans cet esprit, les parties conviennent que l'entrepreneur doit maintenir et améliorer continuellement le(s) service(s) d'abonnement, le(s) service(s) à valeur ajoutée(s) et



les solutions tant qu'il les fournit, y compris le maintien et l'amélioration continue du logiciel et de l'infrastructure sous-jacents utilisés pour fournir tout service d'abonnement, service(s) à valeur ajoutée ou solution.

5.5 Contrôles d'intégrité pour prévenir la fraude

- a) L'entrepreneur et ses services d'abonnement, ses services gérés ou ses services à valeur ajoutée doivent aider le Canada à déterminer, à définir et à mettre en œuvre des contrôles d'intégrité afin d'atténuer le risque de vol d'identité ou d'utilisation frauduleuse de données ou de systèmes. Ces contrôles doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :
- i) les mécanismes d'atténuation des risques de vol d'identité;
 - ii) la capacité de définir ou de configurer des mécanismes de contrôle pour cerner les problèmes de qualité et d'intégrité des données (y compris les mécanismes de contrôle automatisés lorsqu'il est commercialement raisonnable de les fournir);
 - iii) la capacité de créer des cas d'intégrité afin d'escalader ou de prendre des mesures en fonction des problèmes potentiels de fraude et d'intégrité identifiés;
 - iv) la possibilité pour le Client de valider l'identité de l'Utilisateur de manière sécurisée lors de la communication via des canaux en temps réel,

ces contrôles sont inclus dans le prix des services d'abonnement, des services gérés ou des services à valeur ajoutée, selon le cas, à moins que les contrôles ne se rapportent à des questions qui relèvent du Canada ou de l'un de ses utilisateurs, comme une mauvaise utilisation par un utilisateur ou des renseignements incorrects ou frauduleux inclus dans les données du Canada. Lorsque les contrôles se rapportent à des questions qui relèvent du contrôle du Canada ou de l'un de ses utilisateurs, une autorisation de tâche peut comprendre la prestation de services professionnels pour aider le Canada à concevoir ou à mettre en œuvre des contrôles appropriés.

- b) L'entrepreneur doit :
- i) fournir une solution qui offre des outils permettant la surveillance de la conformité d'un utilisateur avec les politiques applicables telles que décrites dans l'autorisation de tâche applicable;
 - ii) mettre en place un programme de surveillance continue;
 - iii) s'assurer que tous les contrôles des processus fonctionnent efficacement et comme prévu; et
 - iv) dans la mesure du possible, maximisez les technologies qui sont appliquées automatiquement et périodiquement pour prendre en charge des processus qui sont reproductibles, cohérents et prévisibles.
- c) L'entrepreneur doit travailler avec le Canada pour faire évoluer et peaufiner les contrôles de l'intégrité à mesure que les circonstances et les technologies changent au fil du temps. Le Canada convient que les changements demandés par le Canada peuvent être associés à des frais supplémentaires qui sont raisonnables et conformes à toute disposition de gestion du changement.

6. Droits de propriété intellectuelle



- a) Restrictions aux droits de propriété intellectuelle du Canada : Le Canada reconnaît qu'il s'agit d'un contrat principalement pour des services et que l'entrepreneur ne livre pas de copies de logiciels au Canada dans le cadre d'un service d'abonnement, d'un service géré, d'un service à valeur ajoutée ou d'une solution (sauf disposition contraire dans une autorisation de tâche). Les parties conviennent que le Canada n'acquerra aucun droit de propriété ou de propriété intellectuelle sur un service d'abonnement, un service géré, un service ou une solution à valeur ajoutée, ou tout logiciel, produit, infrastructure ou outil utilisé par l'entrepreneur pour les fournir, sauf dans les cas expressément prévus dans une autorisation de tâche individuelle. Le Canada ne doit pas supprimer, altérer ou masquer tout avis de droit d'auteur, de marque de commerce ou d'autres droits de propriété sur ou dans les services d'abonnement, les services gérés, les services à valeur ajoutée, les produits ou les solutions. Le Canada ne doit pas :
- i) distribuer, concéder sous licence, prêter, sous-licencier, revendre, louer, transférer, céder ou vendre tout service d'abonnement fourni par le service d'abonnement de l'entrepreneur, sauf dans le seul but que les clients et les utilisateurs puissent accéder et recevoir les services à des fins commerciales internes uniquement, et conformément aux dispositions expresses du présent contrat;
 - ii) entraver ou contourner tout mécanisme ou contrôle de sécurité;
 - iii) désosser ou décompiler toute partie des travaux, y compris, mais sans s'y limiter, tout logiciel utilisé par l'entrepreneur pour fournir le service d'abonnement, sauf dans la mesure requise par la loi ou la politique;
 - iv) accéder au service d'abonnement dans le but de créer tout produit ou service disponible dans le commerce;
 - v) modifier, copier ou créer des œuvres dérivées basées sur le Service d'abonnement ;
ou
 - vi) copiez toutes les fonctionnalités, fonctions, intégrations, interfaces ou graphiques du Service d'abonnement.
- b) **Propriété intellectuelle générée dans l'exécution de la garantie, de la maintenance et du soutien:** Le Canada reconnaît que, dans l'exécution de tout travail, y compris la garantie, l'entretien et le soutien liés à tout service d'abonnement, service à valeur ajoutée ou solution, l'entrepreneur et ses employés, agents et sous-traitants peuvent développer et partager avec le Canada des idées, du savoir-faire, des techniques d'enseignement et d'autres éléments de propriété intellectuelle. Sous réserve de toute autorisation de tâche prévoyant le contraire, les parties conviennent que l'entrepreneur sera propriétaire de cette propriété intellectuelle. Lorsque cette propriété intellectuelle appartient au Canada, le Canada accorde à l'entrepreneur une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable et libre de redevances pour utiliser toutes les suggestions, idées, demandes d'amélioration, rétroaction et recommandations du Canada et de ses utilisateurs, sous réserve des obligations de confidentialité contenues dans le contrat.
- c) **Droits de propriété intellectuelle sur le matériel:** le droit d'auteur sur le matériel et le matériel préexistant appartient à l'entrepreneur (ou à des tiers qui ont accordé des droits à l'entrepreneur qui incluent le droit de sous-licencier). Sous réserve des limites ou des droits énoncés dans une autorisation de tâche, l'entrepreneur accorde au Canada une licence irrévocable, non exclusive, perpétuelle, entièrement payée et libre de redevances pour utiliser, copier et distribuer le matériel (y compris le matériel préexistant incorporé dans le matériel) reçu, à condition que le Canada ne le fasse pas à des fins de revente ou à des fins d'exploitation commerciale. La licence du Canada comprend le droit de partager le matériel ou des parties du matériel avec :



- i) les tiers qui exécutent ou proposent d'exécuter des travaux pour le Canada; et
- ii) d'autres gouvernements à titre d'information seulement.

Dans les exigences émises en vertu de la SA, différents droits de propriété intellectuelle peuvent être requis en fonction de la nature des matériaux. Par exemple, pour certains documents (p. ex., un modèle opérationnel cible pour le Canada, une étude sur le bonheur ou le bien-être des fonctionnaires menée par l'entrepreneur), le Canada peut exiger la propriété ou le droit de publier l'étude sur Internet. En revanche, pour certains autres documents qui comprennent du matériel préexistant qui ont simplement été personnalisés pour le Canada (p. ex., du matériel de formation), la durée de la licence peut être limitée à la période pendant laquelle le Canada a le droit d'utiliser le service d'abonnement.

- d) **Traduction de documents:** Si l'entrepreneur fournit du matériel dans une seule des langues officielles du Canada et ne souhaite pas fournir de traduction (ou si le Canada estime que la qualité de toute traduction est inacceptable), l'entrepreneur convient que le Canada peut traduire dans l'autre langue officielle tout matériel livré au Canada par l'entrepreneur qui n'appartient pas au Canada. L'entrepreneur reconnaît que le Canada est propriétaire de la traduction et qu'il n'est pas tenu de fournir une traduction à l'entrepreneur. Le Canada convient que toute traduction doit inclure tout avis de droit d'auteur et tout avis de droit de propriété qui faisait partie de l'original. Le Canada reconnaît que l'entrepreneur n'est pas responsable des erreurs ou des omissions qui pourraient survenir à la suite de la traduction.

7. ISO Certifications

- a) Par l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir au Canada la preuve d'un tiers indépendant qu'il a satisfait aux exigences de certification suivantes :
 - i) ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences;
 - ii) ISO/IEC 27017:2015 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Code de pratique pour les contrôles de sécurité de l'information basé sur l'ISO/IEC 27002 pour les services cloud ; et
 - iii) AICPA Service Organization Control (SOC) 2 Type II pour les principes de confiance de sécurité, de disponibilité, d'intégrité du traitement et de confidentialité.
- b) Si, à un moment donné, l'entrepreneur croit qu'il y a un risque qu'il n'ait pas satisfait à toutes les exigences de certification à la date ci-dessus, il doit fournir au Canada un avis écrit comprenant une explication détaillée des raisons du retard et des contournements qu'il propose.
- c) Une fois obtenu, l'entrepreneur doit maintenir ces certifications (ou attestations dont les parties conviennent qu'elles sont équivalentes ou meilleures) tout au long de la **période initiale du contrat** et, par la suite, en tout temps qu'il fournit un service d'abonnement, un service géré ou un service à valeur ajoutée au Canada, à moins qu'une autorisation de tâche spécifique ne spécifie qu'une ou plusieurs de ces certifications ne sont pas requises.
- d) Si l'entrepreneur n'a pas satisfait à l'exigence à la date indiquée ci-dessus (ou si, à tout moment au cours de l'exécution de tout travail, l'entrepreneur perd son statut), le Canada peut, à sa discrétion, suspendre la capacité de l'entrepreneur de recevoir les exigences jusqu'à ce qu'il ait satisfait à toutes les exigences d'accréditation.
- e) Si, après avoir obtenu la certification, l'entrepreneur ne satisfait plus aux exigences de certification ci-dessus et fournit un service d'abonnement, un service géré ou un service à



valeur ajoutée en vertu d'une autorisation de tâche à ce moment-là, l'entrepreneur doit fournir un avis à l'autorité technique (et à CC l'autorité contractante) dans les 10 jours ouvrables, ainsi que son plan pour satisfaire aux exigences de certification.

- f) Les attestations susmentionnées ne sont exigées que par l'entrepreneur.

8. Exigences de qualification en cours

- a) Compte tenu de la période potentielle du contrat et du fait que les certifications et les normes évolueront au fil du temps, on s'attend à ce que le Canada ou l'entrepreneur propose des ajouts, des suppressions et/ou des substitutions à ces exigences, à moins d'être spécifiquement modifiés par une modification du contrat. L'entrepreneur doit continuer de satisfaire aux exigences de qualification continue suivantes tout au long de la période du contrat :
- i) il continue d'avoir la capacité financière d'exécuter les travaux en vertu des exigences qui lui ont été délivrées (et la capacité financière peut être évaluée dans le contexte de toute autorisation de tâche individuelle);
 - ii) si l'entrepreneur est une coentreprise, la composition de la coentreprise n'a pas changé (si c'est le cas, l'entrepreneur doit demander une cession en vertu de l'article intitulé «**Cession**»);
 - iii) il continue de satisfaire aux exigences de certification du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi;
 - iv) au cours de la **période initiale du contrat**, il continue de satisfaire aux exigences de qualification énoncées dans sa réponse à la soumission en matière d'appel d'offres; et
 - v) les autres exigences énoncées dans les exigences.
- b) L'entrepreneur doit fournir tout renseignement demandé par le Canada pour déterminer s'il continue de satisfaire aux exigences de qualification continue dans un délai raisonnable demandé par le Canada, ne dépassant pas 10 jours ouvrables.

9. Processus d'autorisation de tâche

9.1 Autorisations de tâches demandées et sur demande

- a) **Objet de l'AT** : Les services indiqués dans l'énoncé des travaux, qui doivent être fournis en vertu du présent contrat sur demande, seront commandés par le Canada au moyen d'une « autorisation de tâche » (AT).
- b) **Tous les travaux seront effectués conformément à l'autorisation de tâche**: Tous les travaux en vertu du présent contrat seront exécutés sur demande en réponse aux autorisations de tâche individuelles délivrées par le Canada à l'entrepreneur. Le travail décrit dans une autorisation de tâche doit être conforme à la portée du contrat. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux tant qu'une autorisation de tâche n'a pas été délivrée par un représentant autorisé du Canada.
- c) **Contenu d'une autorisation de tâche**: Une AT peut comprendre un ou plusieurs des éléments suivants :
- i) Service(s) d'abonnement;
 - ii) Service(s) géré(s);



- iii) Service(s) à valeur ajoutée(s);
- iv) Services professionnels; et
- v) tout autre service dans le cadre du présent contrat.

9.2 Extension d'une autorisation de tâche

- a) Une fois qu'une AT a été délivrée à l'entrepreneur en vertu du présent contrat, le Canada peut, à sa discrétion :
 - i) ajouter un nombre illimité de clients et d'utilisateurs au(x) service(s) d'abonnement, service(s) géré(s), service(s) à valeur ajoutée(s) ou solution(s) fourni(s) en vertu de cette autorisation de tâche, aux prix indiqués dans cette autorisation de tâche ou, s'il n'y a pas de prix pour le faire, aux prix négociés avec l'entrepreneur;
 - ii) utiliser tous les modules ou fonctionnalités supplémentaires ou les types d'abonnement supplémentaires qui peuvent être disponibles pour que le ou les services d'abonnement soient fournis en vertu de cette autorisation de tâche, aux prix indiqués dans cette autorisation de tâche ou, s'il n'y a pas de prix pour le faire, aux prix négociés avec l'entrepreneur; et
 - iii) négocier de temps à autre les changements que le Canada juge nécessaires pour continuer à utiliser ou à mieux utiliser les services professionnels, les services d'abonnement, les services gérés, les services à valeur ajoutée ou les solutions fournis en vertu de cette autorisation de tâche, y compris toute négociation relative à (i) ou (ii), pour la livraison d'une solution CCaaS, y compris toutes les caractéristiques et fonctionnalités disponibles,

tout cela peut être documenté au moyen d'une modification de cette autorisation de tâche.

- b) Nonobstant ce qui précède, le Canada prévoit qu'un service d'abonnement, un service géré, un service à valeur ajoutée ou une solution unique pourrait ne pas convenir à tous les clients ou à tous les utilisateurs, pour diverses raisons. Le Canada peut également décider que d'autres modules disponibles pour l'un ou l'autre d'entre eux ne sont pas aussi robustes ou variés qu'il n'est souhaitable. Par conséquent, le Canada peut, à sa discrétion, délivrer d'autres autorisations de tâches pour des solutions de rechange et pour tout autre travail qui relève de la portée de l'arrangement en matière d'approvisionnement. Dans cette situation, lors de la délivrance d'une nouvelle autorisation de tâche, le Canada peut, à sa discrétion, exclure l'entrepreneur en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement qui fournit déjà le service d'abonnement, le service géré, le service à valeur ajoutée ou la solution que le Canada a déterminé ne pas convenir à tous les clients ou utilisateurs ou pour lesquels les modules supplémentaires ne sont pas aussi robustes ou variés que souhaitable.

9.3 Signataires autorisés pour la délivrance d'autorisations de tâches

Pour être valablement délivré, une tâche Autorisations doit être :

- a) signé par l'autorité contractante;
- b) signé par l'Autorité technique; et
- c) signé par l'entrepreneur (lorsque la signature de l'entrepreneur peut être donnée en soumettant une réponse inconditionnelle à une autorisation de tâche)

Tout travail effectué par l'entrepreneur sans recevoir une autorisation de tâche valablement délivrée est effectué aux propres risques de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur reçoit une autorisation de



tâche qui n'est pas signée de façon appropriée, il doit en aviser immédiatement l'autorité contractante (et CC l'autorité technique).

9.4 Rapports trimestriels sur l'utilisation des autorisations de tâches

a) L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des dossiers sur ses autorisations de tâches autorisées délivrées en vertu du contrat. L'entrepreneur doit fournir ces données au Canada conformément aux exigences en matière de rapports détaillées ci-dessous. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée. Si les services ne sont pas fournis au cours d'une période donnée, l'entrepreneur doit tout de même fournir un rapport « néant ». Les données doivent être soumises sur une base trimestrielle à l'autorité contractante (et à CC l'autorité technique). De temps à autre, l'autorité contractante peut également exiger un rapport provisoire au cours d'une période de déclaration.

b) Les périodes trimestrielles sont définies comme suit :

- i) 1^{er} trimestre : du 1^{er} avril au 30 juin;
- ii) 2^e trimestre : du 1^{er} juillet au 30 septembre;
- iii) 3^e trimestre : du 1^{er} octobre au 31 décembre; et
- iv) 4^e trimestre : du 1^{er} janvier au 31 mars.

Les données doivent être soumises à l'autorité contractante (et au CC l'autorité technique) au plus tard 10 jours ouvrables après la fin de la période de déclaration.

c) Chaque rapport doit contenir les renseignements suivants pour chaque autorisation de tâche valablement délivrée (telle que modifiée) :

- i) le numéro d'autorisation de tâche et le ou les numéros de révision d'autorisation de tâche, s'il y a lieu;
- ii) un titre ou une brève description de l'autorisation de tâche;
- iii) le nom, la catégorie de personnel et le niveau de chaque ressource participant à l'exécution de l'autorisation de tâche, le cas échéant;
- iv) le coût estimatif total précisé dans l'autorisation de tâche valablement délivrée, à l'exclusion des taxes applicables;
- v) le montant total, à l'exclusion des taxes applicables, dépensé à ce jour pour chaque autorisation de tâche autorisée;
- vi) la date de début et d'achèvement de chaque commande autorisée; et
- vii) le statut actif de chaque commande autorisée, le cas échéant (p. ex., indiquer si les travaux sont en cours ou si le Canada a annulé ou suspendu l'autorisation de tâche, etc.).

d) Chaque rapport doit également contenir les renseignements financiers cumulatifs suivants pour toutes les autorisations de tâche valablement délivrées (telles que modifiées) :

- i) le montant (à l'exclusion des taxes applicables) précisé dans le contrat (tel que modifié en dernier lieu, le cas échéant) à titre de responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les autorisations de tâches autorisées; et



- ii) le montant total, à l'exclusion des taxes applicables, dépensé à ce jour pour toutes les commandes valablement émises.

9.5 Regroupement des exigences à des fins administratives

Le contrat peut être modifié de temps à autre pour refléter toutes les autorisations de tâche valablement délivrées à ce jour, afin de documenter le travail effectué en vertu de ces autorisations de tâche à des fins administratives.

10. Fourniture de ressources

10.1 Exigences générales

- a) **Autorisations de tâche pour les ressources:** Toutes les ressources effectuant une partie du travail doivent :
 - i) être compétent pour effectuer le travail avant les dates de livraison décrites dans l'autorisation de tâche applicable;
 - ii) satisfaire à des qualifications particulières dans le cadre d'autorisations de tâches individuelles (y compris celles liées à l'expérience antérieure, au titre professionnel, à l'éducation, aux compétences linguistiques et à l'habilitation de sécurité);
 - iii) être en mesure de travailler de façon efficiente et efficace avec les représentants du Canada; et
 - iv) maintenir toutes les qualifications professionnelles et tous les niveaux de sécurité requis tout au long de l'exécution du travail.
- b) **Habilitation de sécurité:** Afin d'éviter les retards associés aux exigences en matière d'habilitation de sécurité, l'entrepreneur doit entreprendre l'évaluation et l'habilitation de sécurité des ressources par SPC dans les 5 jours ouvrables suivant la délivrance d'une autorisation de tâche. Toutefois, étant donné que certaines autorisations de tâche peuvent nécessiter une habilitation de sécurité au moment où l'entrepreneur répond à l'autorisation de tâche (c.-à-d. à titre d'exigence de qualification pour ceux qui sont en mesure de répondre à l'autorisation de tâche), l'entrepreneur devrait travailler avec le Canada après l'attribution du contrat pour libérer une partie de son personnel, et en particulier ses ressources clés potentielles, au niveau de SECRET.
- c) **Retrait d'une ressource:** Si, de l'avis raisonnable du Canada, une ressource (qu'elle soit ou elle nommée ressource clé) qui exécute les travaux est incapable d'exécuter les services requis de manière efficace et efficiente avec l'équipe du Canada, sous réserve des autres conditions énoncées dans l'autorisation de tâche applicable, l'entrepreneur doit retirer cette ressource de l'exécution des travaux et :
 - i) dans le cas de ressources qui ne sont pas des ressources clés, l'entrepreneur doit remplacer la ressource dans les 10 jours ouvrables et le remplacement n'est pas assujéti à l'approbation du Canada;
 - ii) dans le cas des ressources clés, suivez le processus de substitution ci-dessous.

10.2 Autorisations de tâche pour les ressources clés



- a) **Identification des ressources clés:** Si l'entrepreneur identifie nommément des personnes précises qui effectueront une partie des travaux, ces personnes sont considérées comme des «**ressources clés**». Toute personne que le Canada approuve en remplacement d'une ressource clé en vertu du présent article devient une ressource clé, qu'elle soit nommée ou non.
- b) **Substitutions:**
- i) L'entrepreneur doit fournir les services des ressources clés à moins qu'il ne soit pas en mesure de le faire pour des raisons indépendantes de sa volonté. Aux fins du contrat, les « raisons indépendantes de sa volonté » comprennent le décès du particulier, la cessation de son emploi ou l'absence prolongée de cette personne pour cause de maladie, d'invalidité, de congé parental ou d'une autre forme de congé. Les « raisons indépendantes de sa volonté » n'incluent pas le déploiement de la personne sur un autre projet, y compris un autre projet d'une filiale ou un autre projet pour le Canada, sauf si la personne a été déployée sur l'autre projet à la suite d'une suspension des travaux par le Canada. Dans les cas où une personne a été promue à un nouveau rôle, le Canada accepte de discuter avec l'entrepreneur de la mesure dans laquelle ce nouveau rôle est conforme aux travaux exécutés en vertu de l'autorisation de tâche.
 - ii) Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de fournir les services d'une ressource clé pour des raisons indépendantes de sa volonté, il doit fournir un remplaçant avec des qualifications et une expérience similaires. Le remplaçant doit satisfaire à tous les critères utilisés dans la sélection de la ressource clé et être acceptable pour le Canada. L'entrepreneur doit, dès que possible et, quoi qu'il en soit, au plus tard 10 jours ouvrables après le départ de la ressource clé, aviser l'autorité contractante de la raison du remplacement de la personne et fournir :
 - (A) le nom, les qualifications et l'expérience du remplaçant proposé, qui doit être disponible pour commencer à travailler dans les 10 jours ouvrables, ou dans un délai plus long convenu par l'autorité contractante; et
 - (B) une preuve que le remplaçant proposé possède l'habilitation de sécurité requise accordée par le Canada, s'il y a lieu.
 - iii) Si le Canada n'est pas convaincu que la ressource proposée est qualifiée, l'entrepreneur doit soumettre 2 autres ressources jusqu'à ce qu'une ressource qualifiée ait été sélectionnée par le Canada. Le Canada accepte d'agir raisonnablement en accordant des prolongations et en sélectionnant une nouvelle ressource, en fonction de ses autorisations de tâches opérationnelles et des délais établis dans le contrat.
- c) **Sauvegardes:** l'entrepreneur doit fournir au Canada le nom de la sauvegarde des ressources clés, afin de s'assurer que les fonctions de la ressource clé seront remplies pendant toute période de maladie, de vacances ou d'autres absences. Avant d'affecter une sauvegarde pour remplacer une ressource clé (sauf en cas d'urgence), l'entrepreneur doit démontrer que la sauvegarde a une expérience et des qualifications similaires à celles de la ressource clé remplacée temporairement. Le Canada agira raisonnablement, à la lumière de ses autorisations de tâches opérationnelles et de toute date limite en vertu de l'autorisation de tâche, en exigeant une sauvegarde pour une absence de courte durée.

11. L'exécution de l'œuvre



11.1 Exécution des travaux

- a) L'entrepreneur doit, en ce qui concerne chaque autorisation de tâche :
 - i) exécuter le travail avec diligence et efficacité;
 - ii) à l'exception des biens du gouvernement spécifiquement identifiés dans une autorisation de tâche, fournir tout ce qui est nécessaire pour exécuter les travaux (à condition, toutefois, que le Canada soit responsable d'équiper ses utilisateurs de tout l'équipement nécessaire, du matériel livré, d'un ou de plusieurs appareils et d'un navigateur afin qu'il puisse accéder à tout service d'abonnement);
 - iii) effectuer les travaux et utiliser les procédures, les inspections et les contrôles d'assurance de la qualité généralement utilisés et reconnus par l'industrie pour assurer la livraison de biens et de services de première classe qui sont entièrement conformes au contrat;
 - iv) sélectionner et employer un nombre suffisant de personnes qualifiées pour réaliser les travaux, comme le prévoit le contrat; et
 - v) assurer une supervision efficace et efficiente pour s'assurer que la qualité de l'exécution répond aux autorisations de tâches du contrat.
- b) À moins que l'autorité contractante n'ordonne à l'entrepreneur de suspendre les travaux ou une partie des travaux en vertu de la suspension de l'article sur les travaux, l'entrepreneur ne doit pas arrêter ou suspendre les travaux ou une partie des travaux, sauf dans la mesure expressément envisagée conformément aux modalités d'une autorisation de tâche.
- c) L'entrepreneur doit fournir tous les rapports précisés dans le contrat ou une autorisation de tâche individuelle qui sont requis par le contrat et tout autre renseignement que le Canada peut raisonnablement exiger de temps à autre.
- d) Chaque partie est entièrement responsable de l'exécution de ses obligations conformément au contrat, y compris les rôles et responsabilités énoncés dans toute autorisation de tâche.

11.2 Accès aux locaux ou aux biens de l'État pour effectuer les travaux

- a) Les locaux, les installations, l'équipement, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement à la disposition de l'entrepreneur. S'il y en a qui sont fournis à l'entrepreneur, ils seront précisés dans une autorisation de tâche individuelle.
- b) Dans certains cas, compte tenu de la nature de la tâche à accomplir, le Canada peut demander ou exiger que certaines ressources colocalisés avec le Canada et, dans ce cas, le Canada peut fournir des biens ou d'autres installations telles qu'un ordinateur portable, une adresse de courriel et un accès au réseau. Tous les biens et installations du gouvernement demeurent la propriété du Canada et doivent être retournés immédiatement sur demande dans l'état dans lequel ils ont été fournis, sous réserve d'une usure raisonnable.
- c) L'entrepreneur doit se conformer et s'assurer que ses employés et sous-traitants se conforment à toutes les mesures de sécurité, ordres permanents, politiques ou autres règles en vigueur dans tous les locaux du Canada où les travaux sont exécutés et tels que fournis par le Canada dans l'autorisation de tâche applicable.

11.3 Sous-traitance



- a) Malgré les conditions générales, aucun des travaux ne peut être sous-traité (même à une filiale de l'entrepreneur) à moins que l'autorité contractante n'y ait d'abord consenti par écrit. Pour obtenir le consentement de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :
- i) le nom du sous-traitant;
 - ii) la partie des travaux qui doit être exécutée par le sous-traitant;
 - iii) le contrôle de l'organisation désignée ou l'habilitation de sécurité de l'installation (ASR) du sous-traitant;
 - iv) la date de naissance, le nom complet et le statut d'habilitation de sécurité des personnes employées par le sous-traitant qui auront besoin d'accéder aux installations du Canada;
 - v) l'achèvement d'une sous-LVERS signée par l'agent de sécurité de l'entreprise de l'entrepreneur pour l'achèvement de la DSIC; et
 - vi) toute autre information requise par l'autorité contractante.
- b) Le présent article s'applique aux sous-traitants retenus directement par l'entrepreneur, mais ne s'applique pas aux sous-traitants retenus par ces sous-traitants.
- c) Aux fins du présent article, un « sous-traitant » ne comprend pas un fournisseur qui a un lien de dépendance avec l'entrepreneur et dont le seul rôle est de fournir des télécommunications ou d'autres équipements ou logiciels qui seront utilisés par l'entrepreneur pour fournir des services, y compris si l'équipement sera installé dans la dorsale ou l'infrastructure de l'entrepreneur.

11.4 Ressortissants étrangers

- a) Si l'entrepreneur est canadien, il doit se conformer aux exigences canadiennes en matière d'immigration qui s'appliquent aux étrangers qui entrent au Canada pour travailler temporairement en exécution du contrat. Si l'entrepreneur souhaite embaucher un étranger pour travailler au Canada afin d'exécuter le contrat, il doit immédiatement communiquer avec le bureau régional de Service Canada le plus proche pour s'enquérir des exigences de Citoyenneté et Immigration Canada de délivrer un permis de travail temporaire à un étranger. L'entrepreneur est responsable de tous les coûts engagés en raison de la non-conformité aux exigences en matière d'immigration.
- b) Si l'entrepreneur n'est pas canadien, il doit se conformer à la législation canadienne en matière d'immigration qui s'applique aux ressortissants étrangers qui entrent au Canada pour travailler temporairement en exécution du contrat. Si l'entrepreneur souhaite embaucher un étranger pour travailler au Canada afin d'exécuter le contrat, il doit immédiatement communiquer avec l'ambassade, le consulat ou le haut-commissariat du Canada le plus près dans le pays de l'entrepreneur pour obtenir des instructions, des renseignements sur les exigences de Citoyenneté et Immigration Canada et tout document requis. Il incombe à l'entrepreneur de s'assurer que les étrangers disposent des renseignements, des documents et des autorisations requis avant d'effectuer tout travail en vertu du contrat au Canada. L'entrepreneur est responsable de tous les coûts engagés en raison de la non-conformité aux exigences en matière d'immigration.

11.5 Retard excusable

Les dispositions suivantes s'appliquent à toute exigence pour la prestation exclusive de services professionnels et toute autre exigence comprendra des dispositions spécifiques sur les retards excusables:



- a) **Absence de responsabilité:** L'entrepreneur ne sera pas responsable des retards d'exécution ou de l'in-exécution dus à des causes indépendantes de sa volonté qui n'auraient pas pu raisonnablement être prévues ou empêchées par des moyens raisonnablement à sa disposition (y compris le non-respect par le Canada de ses obligations telles que spécifiées dans une autorisation de tâche), à condition que l'entrepreneur avise l'autorité contractante de la survenance du retard ou de la probabilité du retard dès que l'entrepreneur en prend conscience (appelé «**retard excusable**»).
- b) **Avis de circonstances:** L'entrepreneur doit également informer l'autorité contractante, dans un délai de 15 jours ouvrables, de toutes les circonstances liées au retard et fournir à l'autorité contractante, aux fins d'approbation, un plan de travail clair expliquant en détail les mesures que l'entrepreneur propose de prendre afin de minimiser l'impact de l'événement à l'origine du retard.
- c) **Dates de livraison et d'échéance:** Toute date de livraison ou autre date directement affectée par un retard excusable sera reportée pour une période raisonnable qui ne dépassera pas la durée du retard excusable.
- d) **Le Canada n'est pas responsable des coûts:** À moins que le Canada n'ait causé le retard en ne respectant pas une obligation en vertu du contrat, il ne sera pas responsable des coûts engagés par l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants ou mandataires en raison d'un retard excusable.
- e) **Droit de résiliation:** Si un retard excusable (autre qu'un retard excusable causé par le Canada, un client ou un utilisateur) empêche l'exécution en vertu du contrat pendant plus de 30 jours civils, l'autorité contractante peut choisir de résilier le présent contrat sur une base « sans égard à la faute », ce qui signifie qu'aucune des parties ne sera responsable envers l'autre en relation avec le retard excusable ou la résiliation qui en résulte, et le Canada ne sera responsable que du paiement des services reçus jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

11.6 Acceptation du travail pour les services professionnels

- a) **Application:** Cet article traite de l'inspection et de l'acceptation des travaux résultant des services professionnels, y compris :
 - i) les produits livrables; et
 - ii) les principaux jalons, plans, conceptions et documents précisés dans l'ER1.
- b) **Inspection par le Canada:** Tous les travaux sont soumis à l'inspection et à l'acceptation du Canada. L'inspection et l'acceptation des travaux par le Canada ne libèrent pas l'entrepreneur de sa responsabilité en cas de défauts ou d'autres manquements aux exigences du contrat. Le Canada aura le droit de rejeter tout travail qui n'est pas conforme aux exigences du contrat et l'entrepreneur est tenu de le corriger ou de le remplacer à ses propres frais.
- c) **Procédures d'acceptation:**
 - iii) L'entrepreneur doit recevoir l'acceptation écrite du Canada pour les travaux conformément à ce qui suit :
 - (A) une période d'acceptation qui est le nombre de jours ouvrables du gouvernement fédéral (TJTGF) après l'attribution de l'AT1 pour obtenir l'acceptation du travail par le Canada; et



- (B) Le délai de réponse du Canada pour l'examen, qui est le nombre de TJTGF au cours de la période d'acceptation que le Canada doit examiner les travaux après que l'entrepreneur a soumis le formulaire d'acceptation pour les travaux.
- iv) Le Canada peut, à sa seule discrétion, convenir par écrit de prolonger le délai d'acceptation des Travaux.
- v) Le Canada peut, à sa seule discrétion, convenir par écrit d'accepter le Travail sur une base conditionnelle. L'acceptation conditionnelle pour le travail signifie que le Canada l'accepte, sous réserve d'éléments spécifiques qui doivent être corrigés afin de fournir une acceptation finale. Lorsque le Canada accepte conditionnellement les travaux, le Canada indiquera dans un registre des dispositions les lacunes restantes qui doivent être remplies ou corrigées pour que les travaux reçoivent l'acceptation finale du Canada et la date d'acceptation finale, qui comprend tout temps requis par le Canada pour examiner ces travaux. L'acceptation conditionnelle par le Canada d'un produit livrable permettrait à l'entrepreneur de passer à autre chose avec toute partie des travaux qui dépendrait par ailleurs de l'acceptation de ces travaux.
- vi) Le Canada et l'entrepreneur conviennent de travailler ensemble au niveau de détail requis pour les travaux et de planifier la présentation des travaux pour examen d'une manière qui permettra à l'entrepreneur d'achever les travaux et au Canada d'exécuter l'acceptation des travaux le plus rapidement possible.
- vii) Lorsque l'entrepreneur soumet les travaux pour examen au Canada, le Canada fournira une réponse écrite à l'entrepreneur au cours de la période d'examen indiquée TA1. La période d'examen ne s'appliquera pas aux documents soumis pour les travaux lorsque, au cours d'une semaine donnée, l'entrepreneur a :
 - (A) n'a pas donné au Canada au moins 10 avis de JTGF de la semaine au cours de laquelle le ou les documents seraient soumis (ou si l'entrepreneur a fourni cet avis, mais n'a pas soumis le ou les documents au cours de cette semaine comme prévu et n'a pas fourni un nouvel avis de la semaine au cours de laquelle le ou les documents seraient soumis);
 - (B) a soumis du matériel(s) pour acceptation contenant collectivement un contenu de plus de 10 000 mots; et
 - (C) a soumis plus d'une instance importante (p. ex. document) qui n'a pas été soumise précédemment. Une instance importante sera traitée comme une instance qui n'a pas été soumise précédemment si 50 % ou plus du matériel a été modifié.
- viii) La période d'examen ne s'appliquera pas non plus aux documents qui constituent une mise à jour ou une modification d'une version du matériel déjà examinée par le Canada, à moins que l'entrepreneur n'ait clairement indiqué (p. ex., en marquant les changements, en noircissant ou en sur brillant, texte en couleur, commentaires, marquage), par rapport à la dernière version fournie au Canada, quel contenu a été modifié ou ajouté.
- ix) Lorsqu'une partie du matériel pour les travaux a été examinée et qu'un examen d'une partie ultérieure affecte ou interagit autrement avec la partie antérieure, le Canada notera spécifiquement l'incidence sur la partie antérieure et que la partie antérieure doit être révisée/corrigée en conséquence et peut faire l'objet d'un examen et/ou d'une acceptation plus approfondis, à la seule discrétion du Canada. Cela s'appliquera également lorsque le Matériel a été examiné, mais qu'une version ultérieure du Matériel affecte ou interagit avec une version antérieure du Matériel.



- x) Bien que le Canada s'efforce de respecter la période d'examen précisée dans l'AC1 pour les travaux, il n'est pas tenu de le faire lorsque l'entrepreneur a déjà soumis pour examen plus de 2 versions du même matériel (à moins que le matériel ne soit soumis en raison de changements résultant de l'examen d'une autre partie du matériel ou d'un autre matériel distinct conformément au paragraphe précédent, auquel cas les périodes d'examen prévues à l'AT1 s'appliquent).
- xi) Le Canada peut, à sa seule discrétion, convenir par écrit de prolonger le délai de livraison des travaux et, par conséquent, de prolonger la date à laquelle l'entrepreneur doit obtenir l'acceptation du Canada, pour tout aspect des travaux. Toutefois, une telle prolongation individuelle ne prolonge pas, en soi, le délai pour tout autre Travail. Si le Canada accorde une prolongation pour des Travaux spécifiques, la prolongation ne s'appliquera qu'à ce Travail et non à tout Autre Travail. Pour les travaux pour lesquels une prolongation a été accordée, l'entrepreneur doit obtenir l'acceptation du Canada avant la date limite prolongée approuvée par le Canada pour ces travaux.
- xii) L'entrepreneur doit prévoir du temps pour le processus d'examen et d'acceptation et tout le temps dont il a besoin pour consulter le Canada dans les délais d'exécution des travaux précisés dans l'AT1.
- xiii) Les critères suivants seront pris en considération par le Canada dans son examen des travaux :
 - (A) le format et la clarté du document conformément à la section Documentation de l'AT1 SOW Généralités;
 - (B) l'alignement et l'uniformité du contenu; et
 - (C) l'exhaustivité.
- b) **Lacunes et nouvelle présentation des matériaux:** Si le Canada fournit un avis d'une lacune pendant la période d'acceptation, l'entrepreneur doit corriger la lacune dès que possible et aviser le Canada par écrit une fois les travaux terminés, après quoi le Canada aura le droit de réinspecter les travaux avant l'acceptation et la période d'acceptation recommencera. Si le Canada détermine que l'un ou l'autre des documents est incomplet ou déficient, il n'est pas tenu d'identifier tous les éléments manquants ou toutes les lacunes avant de rejeter ces documents.
- c) **Inspection de la qualité de l'entrepreneur :** L'entrepreneur doit inspecter et approuver toute partie des travaux avant de la soumettre pour acceptation ou de la livrer au Canada. Tous les documents soumis par l'entrepreneur doivent être de qualité professionnelle, exempts d'erreurs typographiques et autres, et conformes aux normes de l'industrie.
- d) **Dossiers d'inspection:** L'entrepreneur doit conserver des dossiers d'inspection exacts et complets liés à l'inspection des travaux pour en vérifier la qualité avant de soumettre les travaux au Canada pour examen et acceptation, qui doivent être mis à la disposition du Canada sur demande. Les représentants du Canada peuvent faire des copies et prendre des extraits des documents pendant l'exécution du contrat et pendant une période pouvant aller jusqu'à trois ans après la fin de la période du contrat.
- e) **Rétroaction informelle:** À la demande de l'entrepreneur, le Canada peut fournir une rétroaction informelle avant que tout matériel ne soit officiellement soumis pour acceptation. Cependant, cela ne doit pas être utilisé comme une forme de contrôle de la qualité pour les travaux de l'entrepreneur. Le Canada n'est pas tenu de fournir une rétroaction informelle.
- f) **Échéancier:** L'entrepreneur ne doit pas soumettre plus d'un produit livrable en même temps, à moins qu'il ne soit dû pour acceptation le même jour.



d) **Formulaire d'acceptation :**

- (A) L'entrepreneur doit élaborer un formulaire d'acceptation à utiliser pour obtenir l'acceptation écrite du Canada pour les produits livrables des travaux, l'achèvement des jalons majeurs du projet et tout autre travail associé aux services professionnels. Le formulaire d'acceptation doit au moins comprendre les éléments suivants :
- (1) la description de l'œuvre;
 - (2) la date d'achèvement requise pour les travaux (selon l'autorisation de tâche);
 - (3) la date à laquelle les travaux sont soumis au Canada aux fins d'examen et d'acceptation;
 - (4) des champs pour le nom, la date et la signature du gestionnaire de projet principal de l'entrepreneur qui a examiné et approuvé la qualité et l'exhaustivité des travaux soumis à l'acceptation;
 - (5) des cases à cocher pour le Canada pour indiquer l'acceptation ou le rejet de l'œuvre soumise pour acceptation;
 - (6) pour que le Canada entre la raison du rejet des travaux soumis pour acceptation;
 - (7) la date à laquelle le Canada répond en acceptant ou en rejetant les travaux soumis pour acceptation;
 - (8) la date à laquelle le Canada rencontre l'entrepreneur (à la demande de l'entrepreneur) pour examiner les travaux soumis à l'acceptation;
 - (9) le nombre de TJTGF dont le délai de livraison des travaux soumis pour acceptation est prolongé en raison du retard du Canada dans son examen ou du retard dans la rencontre avec l'entrepreneur pour discuter des préoccupations concernant les travaux; et
 - (10) une liste de contrôle, telle que spécifiée par le Canada, avec chaque présentation livrable qui résume les mesures de qualité effectuées par l'entrepreneur sur les travaux avant la présentation du produit livrable. La liste de vérification comprendra une déclaration officielle indiquant que les travaux ont été examinés par l'entrepreneur et que les vérifications de la qualité décrites dans la liste de vérification ont été effectuées. L'examen par le Canada du produit livrable ne commencera pas tant que la liste de vérification n'aura pas été fournie et comprendra la confirmation que les travaux ont été examinés

11.7 Acceptation du travail pour les services

- a) Les dispositions de cette section s'appliqueront à l'acceptation du travail pour les services d'abonnement, les services gérés et les services à valeur ajoutée.
- b) L'entrepreneur mettra à l'essai les travaux conformément aux processus, aux procédures et aux cas d'essai de l'entrepreneur conformément au plan d'essai d'acceptation (PTA), précisé dans l'autorisation de tâche, approuvé par le Canada pour les travaux (p. ex. ATP pour le service d'abonnement).



- c) L'entrepreneur doit démontrer les cas d'essai dans l'ATP conformément aux processus et procédures de l'ATP et documenter les résultats dans un rapport d'essai d'acceptation (ATR). Lorsque le Canada détermine dans la démonstration d'un essai que les résultats réels ne sont pas les résultats attendus tels qu'ils sont documentés dans l'ATR, ou que le test démontre que les travaux ne sont pas mis en œuvre conformément à l'autorisation de contrat et de tâche, le Canada considérera que le test a échoué. Un échec à l'essai sera considéré comme une raison de ne pas accepter l'ATR et les travaux.
- d) L'entrepreneur doit fournir un avis d'achèvement des travaux (WCN) et un ATR au Canada pour les travaux lorsque le WCN comprend :
 - i) la date et l'heure auxquelles les travaux sont terminés;
 - ii) Plan d'essai d'acceptation approuvé par le Canada;
 - iii) Rapport d'essai d'acceptation (ATR);
 - iv) une attestation que les travaux ont été entièrement inspectés et mis à l'essai en fonction du plan d'essais d'acceptation (PTA) approuvé; et
 - v) une attestation que les travaux ont été achevés à la date et à l'heure indiquées dans la CAT, s'il y a lieu, ou une attestation concernant le moment où les travaux ont été achevés.
- e) Un ATR doit contenir les renseignements suivants pour chacun des éléments d'essai de la PPE associée :
 - i) les résultats attendus (c.-à-d. les critères de réussite ou d'échec);
 - ii) les résultats réels;
 - iii) une description des écarts et de la façon dont chacun a été résolu;
 - iv) une matrice de traçabilité qui décrit comment chaque exigence (y compris les rapports, les données, les niveaux de service et la documentation) des travaux du plan d'essai d'acceptation a été mise à l'essai et validée (c.-à-d. démonstration, documentation, etc.); et
 - v) Résultats des tests de niveau de service cible, le cas échéant.
- f) L'entrepreneur ne fournira un WCN qu'une fois qu'il aura corrigé les lacunes découvertes par les processus et procédures d'essai pour les cas d'essai dans l'ATP approuvé, comme en témoigne l'ATR. Le défaut de l'entrepreneur de terminer ses processus et procédures d'essai pour les travaux qu'il a fournis au Canada, lorsque l'achèvement par l'entrepreneur de ses processus et procédures d'essai aurait démontré que les travaux n'auraient pas réussi les cas types dans l'ATP d'approbation, constituera une violation de cette autorisation de tâche et, dans ce cas, en plus de tout autre recours dont dispose le Canada.
- g) L'entrepreneur doit fournir tout le matériel et les logiciels pour les essais d'acceptation effectués pour les travaux.
- h) L'entrepreneur ne doit pas exiger du Canada qu'il installe un logiciel sur les appareils ou tout matériel du Canada sur les sites du Canada pour les essais d'acceptation effectués pour les travaux.



- i) À la suite de la réception de la WCN et de l'ATR, le Canada peut mettre à l'essai les travaux au cours d'une « période d'acceptation » afin de déterminer s'ils satisfont au contrat et à l'énoncé ta1 conformément à l'article « Processus de la période d'acceptation ».
- j) Aucun paiement pour le travail n'est facturable en vertu de l'autorisation de tâche jusqu'à ce que le travail soit accepté.
- k) **Processus de la période d'acceptation :**
 - vi) Le processus décrit dans le présent article s'applique aux travaux pour lesquels une période d'acceptation est requise.
 - vii) Une fois que le Canada a reçu le NOMC pour les travaux, une période d'acceptation s'appliquera à compter de la date de réception de la NAT, lorsque la durée de la période d'acceptation sera précisée pour les travaux dans l'autorisation de tâche.
 - viii) Au cours de la période d'acceptation, dans le cadre du processus d'acceptation des travaux par le Canada, le Canada peut tester toute fonction des travaux afin de déterminer si elles répondent aux exigences du contrat et de l'autorisation de tâche.
 - ix) Si les travaux ne satisfont pas aux exigences du contrat et de l'autorisation des tâches déterminés par les essais du Canada, en plus de tout autre recours à sa disposition, le Canada exigera que l'entrepreneur effectue rapidement, à ses frais et à ses frais, toutes les corrections, corrections, modifications ou ajouts ou remplacements nécessaires de tout ou partie des travaux afin qu'ils soient conformes et qu'ils soient effectués conformément à l'autorisation du contrat et des tâches,
 - x) Si le Canada fournit un avis de toute lacune au cours de la période d'acceptation en remettant un avis à l'entrepreneur par écrit (chacun, un « **avis de rejet** »), l'entrepreneur doit remédier à la lacune sans frais pour le Canada dès que possible et aviser le Canada par écrit une fois que la lacune est corrigée et émettre de nouveau le WCN, après quoi le Canada aura le droit de réinspecter les travaux et la période d'acceptation recommencera.
 - xi) À 23 h 59, le dernier jour de la période d'acceptation au cours de laquelle le Canada n'a pas lancé d'avis de rejet, le Canada sera réputé avoir accepté les travaux. L'entrepreneur peut commencer à facturer les travaux à compter du jour suivant cette acceptation.
 - xii) si le Canada émet trois (3) avis de rejet pour des travaux, il peut mettre fin à la présente autorisation de tâche ou à la partie applicable de l'autorisation de tâche, en tout ou en partie, auquel cas l'entrepreneur remboursera au Canada tous les montants payés pour ces travaux en vertu de l'autorisation de tâche, ou d'une partie de celle-ci, ainsi résiliés.
 - xiii) Si le travail est livré dans des modules conformément à l'autorisation de tâche, le Canada aura le droit d'effectuer des tests de l'ensemble du travail (tous les modules) après les essais du dernier module à être livré, avec ce travail entier nécessitant des essais d'acceptation distincts.
 - xiv) L'entrepreneur doit aider le Canada à effectuer les essais décrits dans la présente section comme l'exige raisonnablement le Canada.

11.8 Évaluations du travail

- a) Le Canada se réserve le droit d'effectuer des évaluations des travaux tout au long du cycle de vie de l'autorisation de tâche. Ces évaluations peuvent être menées par des 3èmes



parties indépendantes et pourraient couvrir des sujets tels que, mais sans s'y limiter: la santé et les risques du projet, la sécurité, la confidentialité, l'architecture, la gestion du changement, la satisfaction des utilisateurs.

- b) L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, fournir tous les renseignements dont le Canada a besoin pour effectuer son évaluation.
- c) Le Canada peut utiliser des ressources gouvernementales ou des ressources de tiers pour effectuer l'évaluation et peut communiquer avec des tiers pour obtenir de plus amples renseignements. Toute information, qu'elle soit fournie par l'entrepreneur ou provenant d'une autre source, peut être utilisée pour effectuer une évaluation complète.

12. Image de marque

- a) Le Canada peut développer une ou plusieurs marques pour ce projet, qui peuvent consister en un nom, un signe, un symbole, un slogan ou tout ce qui peut être utilisé pour identifier et distinguer le projet. Cependant, une telle image de marque peut identifier l'entrepreneur comme fournissant un service d'abonnement (comme, par exemple seulement, une référence au service d'abonnement étant « alimenté par » l'entrepreneur). Toutes les conditions propres à l'image de marque identifiant l'entrepreneur peuvent être énoncées dans une autorisation de tâche.
- b) L'entrepreneur (à moins qu'il ne soit pas techniquement possible de le faire ou que les droits intellectuels préexistants d'un tiers ne l'interdisent) mette en œuvre la marque telle que spécifiée par le Canada, y compris en inscrivant l'identification de la marque sur :
 - i) la documentation;
 - ii) rapports;
 - iii) la page de destination pour accéder à la Solution ; et
 - iv) d'autres interfaces utilisateur graphiques (INTERFACE UTILISATEUR) basées sur le Web.

L'entrepreneur ne doit pas utiliser la marque du Canada à des fins autres que celles énoncées dans le présent contrat sans l'autorisation écrite de l'autorité contractante.

- c) Le Canada conservera tous les droits sur la marque du projet après l'expiration ou la résiliation du contrat. Sous réserve de dispositions transitoires plus détaillées qui peuvent être contenues dans une autorisation de tâche, l'entrepreneur transférera au Canada ou à ses représentants tous les numéros sans frais et les noms de domaine Internet établis spécifiquement et uniquement pour le gouvernement du Canada pour la prestation de services en vertu du présent contrat, au moins 20 jours ouvrables avant l'expiration ou la résiliation du contrat (ou une date ultérieure convenue par écrit par les parties).
- d) Le Canada est seul responsable de toute violation des droits ou des intérêts d'un tiers liés à ses propres exigences en matière de marque.

13. Données du Canada

13.1 Propriété des données du Canada liées à un service d'abonnement

Dans tous les cas, le Canada est propriétaire des « Données du Canada », c'est-à-dire tout contenu, matériel, donnée et information qu'un Client ou un Utilisateur entre dans le système d'un Service d'abonnement ou que le Canada tire de son utilisation et de ses magasins dans le Service



d'abonnement. Les données du Canada et leurs dérivés ne comprendront aucun service d'abonnement, aucune modalité et condition de l'entrepreneur incluse dans le contrat ou toute autorisation de tâche, matériaux, travaux ou toute analyse ou rapport créé par l'entrepreneur conformément au contrat. Tous les droits que le Canada accorde à l'entrepreneur à l'égard des données du Canada ou de leur utilisation dans l'exécution des travaux et d'autres dispositions relatives au traitement des données du Canada (p. ex., le chiffrement) seront énoncés dans les exigences individuelles.

13.2 Stockage des données du Canada

Le Canada accepte de rendre le(s) Service(s) d'abonnement, le(s) Service(s) géré(s), le(s) Service(s) à valeur ajoutée(s) ou toute Solution(s) disponible(s) uniquement aux Utilisateurs des Clients, sauf dans les cas expressément prévus dans une autorisation de tâche. Le cas échéant, l'utilisation est limitée aux mesures et volumes d'utilisation énoncés dans l'autorisation de tâche applicable. Sauf disposition contraire dans une autorisation de tâche, le Canada est responsable des violations du contrat causées par ses utilisateurs et clients, à condition, toutefois, que :

- a) l'entrepreneur n'aura pas le droit de résilier le contrat pour défaut ou de résilier l'accès à un service d'abonnement en lien avec une violation causée par un utilisateur ou un client sans donner au Canada une occasion raisonnable de remédier à la violation en fournissant un avis à l'autorité contractante; et
- b) L'entrepreneur accepte de ne transférer aucune des données du Canada à un autre centre de données sans en aviser par écrit l'autorité contractante. Toute exigence supplémentaire relative au déplacement des données du Canada sera énoncée dans les exigences individuelles.

13.3 Protection des données du Canada

L'entrepreneur doit protéger les données du Canada en tout temps en prenant toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour les sécuriser et protéger leur intégrité et leur confidentialité. Des mesures de sécurité particulières seront incluses dans les exigences individuelles, mais, à tout le moins, l'entrepreneur doit :

- a) stocker les données du Canada par voie électronique afin qu'un mot de passe (ou un mécanisme de contrôle d'accès similaire, comme l'accès biométrique) soit nécessaire pour accéder au système ou à la base de données dans lequel les données du Canada sont stockées en fonction d'un système de privilèges d'accès minimal;
- b) s'assurer que les mots de passe ou autres contrôles d'accès ne sont fournis qu'aux personnes qui ont besoin d'accéder aux Données du Canada pour effectuer le Travail;
- c) ne pas sous-traiter le stockage électronique des données du Canada à un tiers (y compris une société affiliée) à moins que le Canada n'y ait d'abord consenti par écrit;
- d) protéger toute base de données ou tout système informatique sur lequel les Données du Canada sont stockées contre tout accès externe à l'aide de méthodes qui sont généralement utilisées, de temps à autre, par des organisations prudentes des secteurs public et privé au Canada afin de protéger les renseignements hautement sécurisés ou sensibles;
- e) conserver une copie de sauvegarde sécurisée de toutes les données du Canada, mises à jour au moins une fois par semaine; et
- f) mettre en œuvre toute mesure de sécurité ou de protection raisonnable convenue par les parties de temps à autre.



13.4 Récupération et destruction des données

- a) **Récupération des données:** Sous réserve de toute autre exigence énoncée dans une autorisation de tâche, avant que l'entrepreneur ne stocke les données du Canada, les parties doivent convenir d'une méthode et d'un format permettant à l'entrepreneur de livrer au Canada une copie complète des données du Canada. Le Canada peut exiger que l'entrepreneur fournisse au Canada une copie complète des données du Canada à tout moment et peut également exiger que l'entrepreneur le fasse selon un calendrier régulier, pour ne pas être plus fréquent qu'une fois par mois dans des circonstances ordinaires.
- b) **Transition des données:** Les dispositions relatives à la transition des données du Canada vers le Canada ou vers un entrepreneur tiers seront traitées dans les exigences individuelles.
- c) **Destruction des données:** Sous réserve de toute autre exigence énoncée dans une autorisation de tâche, à l'expiration ou à la résiliation du présent contrat (après avoir reçu la confirmation écrite que le Canada a reçu une copie complète des données du Canada) ou à la demande du Canada, l'entrepreneur doit (i) détruire rapidement toutes les données du Canada sous son contrôle, et (ii) si le Canada le demande, remettre au Canada un certificat signé par l'entrepreneur confirmant la conformité à l'obligation de destruction; à condition, toutefois, que l'entrepreneur puisse conserver des copies des données du Canada : (A) aussi longtemps que cette conservation et cet accès sont, sur l'avis de l'avocat de l'entrepreneur, requis par la loi ou la réglementation; et (B) tels qu'ils sont créés conformément aux procédures d'archivage et de sauvegarde automatiques; toutefois, dans le cas des points A) et B), ces copies conservées demeureront assujetties aux obligations de confidentialité en vertu du présent contrat tant que ces renseignements seront conservés et que l'entrepreneur devra informer le Canada des données qui sont conservées, pendant combien de temps et la raison pour laquelle les données sont conservées en vertu du présent paragraphe.

13.5 Programme de sécurité des données

- a) Sans limiter les obligations générales de confidentialité de l'entrepreneur, et sous réserve de toute autre exigence énoncée dans une autorisation de tâche, l'entrepreneur est responsable de l'établissement et du maintien d'un programme de sécurité des données, y compris des mesures de protection physiques, techniques, administratives et organisationnelles conçues pour :
 - i) assurer la sécurité et la confidentialité des données du Canada;
 - ii) protéger contre toute menace ou tout danger prévu pour la sécurité ou l'intégrité des données du Canada;
 - iii) protéger contre la divulgation, l'accès ou l'utilisation non autorisés des données du Canada;
 - iv) assurer l'élimination appropriée des données du Canada; et
 - v) s'assurer que tous les employés, agents et sous-traitants de l'entrepreneur, le cas échéant, se conforment à tout ce qui précède.
- b) Une fois que le Canada a décidé de stocker les données du Canada auprès de l'entrepreneur, l'entrepreneur doit soumettre au Canada tous les détails disponibles de son programme de sécurité des données à l'autorité contractante pour examen par le Canada. Le Canada traitera tous les détails du programme de sécurité des données de l'entrepreneur



marqués comme étant exclusifs ou confidentiels conformément aux dispositions du présent contrat.

13.6 Compromis et compromissions potentielles des données du Canada

Dans le cas où un acte, une erreur ou une omission, une négligence, une inconduite ou une violation compromet ou est soupçonné d'avoir compromis la sécurité, la confidentialité ou l'intégrité des données du Canada ou des mesures de protection physiques, techniques, administratives ou organisationnelles mises en place par l'entrepreneur qui se rapportent à la protection de la sécurité, de la confidentialité ou de l'intégrité des données du Canada (ou si, à tout moment, il existe des preuves qui amènent raisonnablement l'entrepreneur à croire qu'une compromission est imminent), l'entrepreneur doit, s'il y a lieu :

- a) aviser le Canada dès que possible, mais au plus tard 24 heures après en avoir pris connaissance;
- b) coopérer avec le Canada dans l'enquête sur l'événement, y compris la mise à disposition de tous les dossiers, registres, fichiers, rapports de données et autres documents pertinents aux données du Canada requis pour se conformer à la loi applicable ou autrement requis par le Canada;
- c) identifier toutes les données du Canada touchées ou à risque d'être touchées;
- d) informer le Canada des mesures qu'il prend ou qu'il prendra immédiatement pour réduire le risque de pertes supplémentaires pour le Canada;
- e) effectuer ou prendre toute autre mesure nécessaire pour se conformer à la loi applicable à la suite de l'événement;
- f) recréer toute donnée perdue, corrompue ou autrement compromise de la manière et selon le calendrier établis par le Canada sans frais pour le Canada;
- g) fournir au Canada un plan détaillé dans les 10 jours ouvrables ou dès que cela sera raisonnablement possible (à condition que, dans les 10 jours ouvrables, un plan préliminaire ait été fourni au Canada) de l'événement décrivant les mesures que l'entrepreneur prendra pour prévenir un événement futur;
- h) donner au Canada la possibilité de participer à l'enquête sur l'atteinte et d'exercer un contrôle sur la déclaration de l'accès ou de la divulgation non autorisés des données du Canada, dans la mesure permise par la loi et dans la mesure où les registres de vérification des activités de demande des locataires du Canada sont pertinents à l'événement et à l'enquête, et sous réserve des obligations de l'entrepreneur et des contrôles de confidentialité tels qu'ils sont reflétés dans le contrat et les certifications de l'industrie applicables; y compris, mais sans s'y limiter, ceux spécifiés dans l'article intitulé Certifications ISO; et
- i) se conformer à toute autre exigence qui peut être énoncée dans une autorisation de tâche.

13.7 Renseignements personnels

Au moment de l'attribution, l'entrepreneur ne créera, ne traitera ni n'utilisera de renseignements personnels au nom du Canada. L'attribution d'un contrat ne confère pas à l'entrepreneur le droit d'accéder aux renseignements personnels. Tous les accès aux renseignements personnels seront traités dans le cadre d'une autorisation de tâche.



14. Confidentialité

- a) **Définition des renseignements confidentiels du Canada:** «**Renseignements confidentiels**», en ce qui concerne le Canada, s'entend de tous les renseignements importants et non publics autres que les données du Canada, écrits ou oraux, qu'ils soient marqués ou non, que le Canada divulgue ou met à la disposition de l'entrepreneur, directement ou indirectement, par tout moyen de communication ou d'observation, y compris tout renseignement confidentiel ou exclusif à des tiers.
- b) **Renseignements confidentiels de l'entrepreneur:** Dans la mesure du possible, l'entrepreneur doit marquer ou identifier tout renseignement exclusif livré au Canada en vertu du présent contrat comme étant « propriété de [NOM DE L'ENTREPRENEUR], utilisations gouvernementales autorisées définies dans le contrat no [NUMÉRO DE CONTRAT] de Services partagés Canada (SPC) ». Le Canada n'est pas responsable de toute utilisation ou divulgation non autorisée de renseignements qui auraient pu être ainsi marqués ou identifiés et qui ne l'ont pas été.
- c) **Utilisation des renseignements confidentiels du Canada:** L'entrepreneur tiendra les renseignements confidentiels à titre confidentiel et n'utilisera les renseignements confidentiels du Canada que pour l'exécution des travaux et conformément aux modalités du présent contrat.
- d) **Norme de diligence:** Chaque partie s'engage à faire preuve de diligence raisonnable pour protéger les renseignements confidentiels de l'autre contre toute perte ou divulgation non autorisée.
- e) **Notification de divulgation:** Chaque partie doit immédiatement aviser l'autre si elle découvre une perte ou une divulgation non autorisée des renseignements confidentiels de l'autre partie.
- f) **Divulgation permise par l'entrepreneur:** L'entrepreneur peut divulguer des renseignements confidentiels : (i) si et dans la mesure où le Canada y consent par écrit; ou (ii) aux dirigeants, administrateurs, employés, sociétés affiliées ou représentants de l'entrepreneur qui (1) ont besoin de connaître ces renseignements confidentiels pour exécuter les travaux; 2° avoir été informé des obligations de confidentialité du présent contrat; et (3) accepter de se conformer et d'être lié par les dispositions de confidentialité non moins onéreuses que celles contenues dans le présent contrat.
- g) **Divulgation permise par le Canada:** Le Canada peut divulguer les renseignements confidentiels de l'entrepreneur à l'interne à ces fonctionnaires ou représentants (y compris les entrepreneurs tiers qui font partie de l'équipe interne du Canada) le Canada estime avoir un « besoin de savoir ». Sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C., 1985, ch. A-1 et de toute autre loi applicable relative à la divulgation et au gouvernement ouvert (telles qu'elles existent de temps à autre), et de tout droit du Canada en vertu du présent contrat de divulguer ou de divulguer, le Canada ne doit pas divulguer ou divulguer à l'extérieur du gouvernement du Canada (autres que les entrepreneurs tiers autorisés en vertu du présent contrat) tout renseignement fourni au Canada en vertu du présent contrat qui est exclusif à l'entrepreneur ou à son sous-traitant.
- h) **Retour ou destruction de renseignements confidentiels par l'entrepreneur:** À l'expiration ou à la résiliation du présent contrat, ou à la demande du Canada, l'entrepreneur doit rapidement (i) retourner au Canada tous les renseignements confidentiels fournis par le Canada, (ii) détruire toutes les copies faites de renseignements confidentiels, et (iii) si le Canada le demande, remettre au Canada un certificat signé par l'entrepreneur confirmant le respect de l'obligation de retour ou de destruction en vertu des obligations de cet entrepreneur ar Il est toutefois prévu que (a) les renseignements confidentiels contenus



dans un système de sauvegarde informatique archivé stocké à la suite de procédures de sauvegarde automatisées et/ou (b) une copie des renseignements confidentiels dans la mesure et aussi longtemps que cette conservation et cet accès sont, sur avis d'un conseiller juridique, requis par la loi ou la réglementation, peuvent être conservés sous réserve de toutes les obligations de confidentialité énoncées dans le présent contrat tant que ces renseignements sont conservés, à condition que l'entrepreneur ait avisé l'autorité contractante par écrit de la conservation.

- i) **Renseignements non confidentiels:** Les restrictions du présent contrat sur l'utilisation et la divulgation des renseignements confidentiels de l'une ou l'autre des parties ne s'appliqueront pas aux renseignements qui, sans la violation du présent contrat :
- i) est déjà connu de la partie destinataire;
 - ii) est ou devient connu du public sans faute de la partie réceptrice;
 - iii) est ou entre ultérieurement en la possession de la partie réceptrice d'un tiers dont on ne sait pas qu'il est lié par une obligation de confidentialité; ou
 - iv) est développé indépendamment par la partie destinataire sans l'utilisation de renseignements confidentiels.
- j) **Autres exigences en matière de confidentialité:** Les parties peuvent inclure des dispositions de confidentialité alternatives ou supplémentaires dans une autorisation de tâche en fonction de la nature des informations divulguées en vertu de celle-ci.

15. Exigences en matière de sécurité

15.1 Habilitation de sécurité et exigences en matière de protection des documents

- a) L'exigence de sécurité suivante (SCRL et clauses connexes) s'applique au contrat et en fait partie intégrante :

On demandera à l'entrepreneur ou à l'offrant pendant l'exécution du contrat au moyen d'autorisations de tâches subséquentes, de détenir au moins une vérification des organismes désignés (SD) valide avec protection des documents approuvé au niveau secret, délivrée par le Secteur de la sécurité industrielle (ISS), **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (SPC)**. Les exigences en matière de sécurité seront abordées dans les autorisations de tâches subséquentes

Lorsque le personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant a besoin d'avoir accès à des renseignements PROTÉGÉS, les biens ou les lieux de travail doivent CHACUN détenir une vérification de sécurité valide du personnel au niveau de SECRET, ou COTE DE FIABILITÉ, comme l'exige le guide de sécurité, accordée ou approuvée par le SSI/SPC. Les exigences en matière de sécurité seront abordées dans les autorisations de tâches subséquentes

NOTA : Il y a plusieurs niveaux d'enquêtes de sécurité sur le personnel associés à ce dossier. Dans ce cas, un guide de sécurité doit être ajouté à la LVERS pour clarifier ces vérifications. Le guide de sécurité est normalement généré par le chargé de projet ou l'autorité de sécurité de l'organisation et sera conforme aux exigences particulières en matière d'autorisation de tâche.

- b) **Site ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde:** Les exigences individuelles seront identifiées au moment où le Canada publie les exigences.



15.2 Exigences générales en matière de sécurité

- a) L'entrepreneur reconnaît que le Canada a besoin, et l'entrepreneur convient que, les services d'abonnement en vertu du contrat feront l'objet de mesures de sécurité robustes et complètes qui évolueront à mesure que les menaces à la sécurité et les technologies évoluent, de sorte que les mesures de sécurité utilisées sont mises à jour tout au long de la période du contrat conformément aux normes les plus élevées de l'industrie en matière d'intégrité des données, la disponibilité et la confidentialité.
- b) En plus des exigences en matière de sécurité énoncées dans les présents statuts, l'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément aux exigences de sécurité énoncées dans l'énoncé des travaux et dans toute autorisation de tâche.

15.3 Protection des médias électroniques

- a) Avant de les utiliser sur l'équipement du Canada ou de l'envoyer au Canada, l'entrepreneur doit utiliser un produit régulièrement mis à jour pour scanner électroniquement tous les supports électroniques utilisés pour exécuter les travaux à la recherche de virus informatiques et d'autres codages destinés à causer des dysfonctionnements. L'entrepreneur doit aviser le Canada s'il s'avère que des supports électroniques utilisés pour les travaux contiennent des virus informatiques ou d'autres codes destinés à causer des mauvais fonctionnements.
- b) Si les données du Canada sont endommagées ou perdues pendant qu'elles sont sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant qu'elles ne soient livrées au Canada conformément au contrat, y compris l'effacement accidentel qui n'est pas la faute du Canada ou de l'un de ses utilisateurs, l'entrepreneur doit immédiatement les remplacer à ses propres frais.
- c) Le Canada peut retourner des supports non conformes ou défectueux à l'entrepreneur pendant la période de garantie précisée dans l'autorisation de tâche pertinente avec un avis écrit de la non-conformité ou du défaut, et l'entrepreneur doit rapidement remplacer ce support par un support corrigé sans frais supplémentaires pour le Canada.

15.4 Protéger les données du Canada

- a) L'entrepreneur doit protéger les données du Canada contre l'accès, la modification ou l'exfiltration non autorisés. Cela comprend la mise en œuvre et le maintien de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, y compris des politiques, des procédures et des contrôles de sécurité en matière de sécurité de l'information, afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du Canada.

15.5 Rôles et responsabilités en matière de sécurité

- a) L'entrepreneur doit définir clairement les rôles et les responsabilités en ce qui concerne les contrôles de sécurité et les caractéristiques des services entre l'entrepreneur et le Canada. Cela comprend, à tout le moins, les rôles et les responsabilités pour :
 - i) la gestion des comptes;
 - ii) la protection des limites;
 - iii) la sauvegarde des biens et des systèmes d'information;
 - iv) la gestion des incidents;



- v) Surveillance du système; et
 - vi) la gestion des vulnérabilités.
- b) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document à jour qui délimite les rôles et les responsabilités en matière de sécurité.

15.6 Cloud Infrastructure

- a) L'entrepreneur convient qu'il a l'obligation continue de s'assurer que le service d'abonnement est hébergé sur une infrastructure en nuage située au Canada et qui a été évaluée par le CCCS.
- b) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir une preuve écrite que le service d'abonnement est hébergé sur une infrastructure en nuage située au Canada et évaluée par CCCS.

15.7 Protection des données

- a) Les Services doivent mettre en œuvre le cryptage des données au repos pour l'hébergement des Données du Canada lorsque le cryptage des données au repos reste en vigueur, ininterrompu et actif en tout temps, même en cas de défaillance de l'équipement ou de la technologie, conformément à la section sur la protection cryptographique.
- b) Les Services doivent mettre en œuvre le chiffrement pour toutes les transmissions de données du Canada, conformément à la section sur la protection cryptographique et à la section sur la sécurité des réseaux et des communications.
- c) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des contrôles de sécurité qui limitent l'accès administratif aux données et aux systèmes du Canada par l'entrepreneur.
- d) L'entrepreneur doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel de l'entrepreneur n'a pas de droits d'accès permanents ou continus aux données du Canada, et l'accès est limité au personnel de l'entrepreneur ayant un besoin de savoir, y compris les ressources qui fournissent un soutien technique ou à la clientèle.
- e) L'entrepreneur ne doit pas faire de copies de bases de données ou de toute partie de ces bases de données contenant les données du Canada en dehors des capacités de résilience de service régulier et conformément à la section sur l'infrastructure infonuagique.

15.8 Isolation des données

- a) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des contrôles pour assurer l'isolation appropriée des ressources afin que les données du Canada ne soient pas associées à d'autres données des locataires, pendant leur utilisation, leur stockage ou leur transit, et dans tous les aspects de la fonctionnalité et de l'administration du système du service d'abonnement et de l'infrastructure de l'entrepreneur. Cela comprend la mise en œuvre de contrôles d'accès et l'application d'une ségrégation logique ou physique appropriée pour appuyer :
 - i) la séparation entre l'administration interne de l'entrepreneur et les ressources utilisées par ses clients;
 - ii) la séparation des ressources client dans des environnements multi-locataires afin d'empêcher un consommateur malveillant ou compromis d'affecter le service ou les données d'un autre; et



- iii) la capacité du Canada à soutenir l'isolement dans un environnement de locataires géré par le Canada
- b) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir au Canada un document qui décrit l'approche pour assurer l'isolement approprié des ressources afin que les données du Canada ne soient pas associées à d'autres données des locataires, pendant leur utilisation, leur entreposage ou leur transit.

15.9 Protection cryptographique

- a) L'entrepreneur doit configurer toute cryptographie utilisée pour mettre en œuvre des mesures de protection de la confidentialité ou de l'intégrité, ou utilisée dans le cadre d'un mécanisme d'authentification (p. ex., solutions VPN, TLS, modules logiciels, PKI et jetons d'authentification, le cas échéant), conformément aux algorithmes cryptographiques approuvés par le CST (CST) et aux tailles de clés cryptographiques et aux périodes de cryptomonnaies.
- b) L'entrepreneur doit utiliser des algorithmes cryptographiques et des tailles de clés cryptographiques et des périodes de cryptographie qui ont été validés par le Programme de validation des algorithmes cryptographiques (<http://csrc.nist.gov/groups/STM/cavp/>) et qui sont spécifiés dans ITSP.40.111 Algorithmes cryptographiques pour les renseignements non classifiés, protégés A et protégés B, ou dans des versions subséquentes (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/cryptographic-algorithms-unclassifiedprotected-and-protected-b-information-itsp40111>);
- c) L'entrepreneur doit s'assurer que la cryptographie validée FIPS 140 est utilisée lorsque le chiffrement est requis, et qu'elle est mise en œuvre, configurée et exploitée dans un module cryptographique, validé par le Programme de validation du module cryptographique (<https://www.cse-cst.gc.ca/en/groupe/groupe/crypto-module-validation-program>), dans un mode approuvé ou autorisé afin de fournir un degré élevé de certitude que le module cryptographique validé FIPS 140-2 fournit les services de sécurité attendus dans le manière.
- d) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les modules FIPS 140-2 utilisés ont une certification active, à jour et valide. Les produits conformes/validés FIPS 140 auront des numéros de certificat.

15.10 Gestion des identités et des accès

- a) L'entrepreneur doit avoir la capacité pour le Canada de soutenir l'accès sécurisé aux services, y compris la capacité de configurer :
 - i) l'authentification multi facteur conformément à l'ITSP.30.031 V2 (ou aux versions subséquentes) (<https://www.cse-cst.gc.ca/en/node/1842/html/26717>) du CSE à l'aide de justificatifs d'identité approuvés par le GC;
 - ii) l'accès fondé sur les rôles;
 - iii) les contrôles d'accès aux objets entreposés; et
 - iv) stratégies granulaires d'autorisation pour autoriser ou limiter l'accès.
- b) L'entrepreneur doit avoir la capacité d'établir des défauts de paiement à l'échelle de l'organisation pour gérer les politiques à l'échelle du locataire.



15.11 Intégration des identités fédérées

- a) Les Services doivent permettre l'intégration d'identités fédérées, notamment :
 - i) la prise en charge de normes ouvertes pour les protocoles d'authentification tels que le langage SAML (Security Assertion Markup Language) 2.0 et OpenID Connect 1.0 où les informations d'identification de l'utilisateur final et l'authentification des services sont sous le contrôle exclusif du Canada; et
 - ii) la capacité d'associer les identificateurs uniques du Canada (p. ex., un identifiant unique du Canada, une adresse de courriel du Canada, etc.) au(x) compte(s) d'utilisateur correspondant(s).

15.12 Gestion des accès privilégiés

- a) L'entrepreneur doit gérer et surveiller l'accès privilégié aux Services pour s'assurer que toutes les interfaces de service dans un environnement multi-locataires sont protégées contre tout accès non autorisé.
- b) L'entrepreneur doit restreindre et réduire au minimum l'accès aux Services et aux Données du Canada uniquement aux appareils autorisés et aux utilisateurs finaux ayant un besoin explicite d'y avoir accès.
- c) L'entrepreneur doit faire respecter et vérifier les autorisations d'accès aux Services et aux Données du Canada.
- d) L'entrepreneur doit limiter tous les accès aux interfaces de service qui hébergent les données du Canada aux utilisateurs finaux, aux appareils et aux processus (ou services) identifiés, authentifiés et autorisés de manière unique.
- e) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des politiques de mot de passe pour protéger les informations d'identification contre la compromission par des attaques en ligne ou hors ligne et pour détecter ces attaques en se connectant et en surveillant les événements tels que :
 - i) l'utilisation réussie des justificatifs d'identité;
 - ii) l'utilisation inhabituelle des titres de compétences;
 - iii) l'accès et l'exfiltration de la base de données sur les mots de passe, conformément à l'ITSP.30.031 V3 (ou aux versions subséquentes) (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidance-information-technology-systems-itsp30031-v3>) du CSE;
- f) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifacteur pour authentifier les utilisateurs finaux ayant un accès privilégié, conformément à l'ITSP.30.031 V3 (ou aux versions subséquentes) (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidance-information-technology-systems-itsp30031-v3>) du CSE.
- g) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mécanismes de contrôle d'accès fondés sur les rôles pour attribuer des privilèges qui constituent la base pour faire respecter l'accès aux données du Canada.
- h) L'entrepreneur doit définir et mettre en œuvre la séparation des tâches pour obtenir, à tout le moins, la séparation des rôles de gestion et d'administration des services des rôles de soutien des systèmes d'information, des rôles de développement des rôles opérationnels et des rôles de gestion de l'accès des autres rôles opérationnels.



- i) L'entrepreneur doit adhérer aux principes du moindre privilège et du besoin de savoir lorsqu'il accorde l'accès aux Services et aux Données du Canada.
- j) L'entrepreneur doit utiliser des points de terminaison renforcés en matière de sécurité (p. ex. ordinateurs, appareils d'utilisateur final, serveurs de saut, etc.) qui sont configurés pour moins de fonctionnalités (p. ex. point de terminaison dédié qui n'a pas de navigation sur Internet ou d'accès ouvert au courrier électronique) pour fournir un soutien et une administration des Services et des Données du Canada.
- k) L'entrepreneur doit mettre en œuvre un processus automatisé pour vérifier périodiquement, à tout le moins, la création, la modification, l'activation, la désactivation et la suppression de comptes.
- l) À la cessation d'emploi, l'entrepreneur doit résilier ou révoquer les authentificateurs et accéder aux justificatifs d'identité associés à tout personnel des services.
- m) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit l'approche et le processus de l'entrepreneur pour gérer et surveiller l'accès privilégié aux services.
- n) **Gestion à distance**
- o) L'entrepreneur doit gérer et surveiller l'administration à distance des services et prendre des mesures raisonnables pour :
 - i) mettre en œuvre des mécanismes d'authentification multifacteur pour authentifier les utilisateurs de l'accès à distance, conformément à l'ITSP.30.031 V3 (ou versions subséquentes) (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/user-authentication-guidance-information-technology-systems-itsp30031-v3>) du CSE;
 - ii) utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger la confidentialité des sessions d'accès à distance, conformément à la protection cryptographique;
 - iii) acheminer tous les accès à distance via des points de contrôle d'accès contrôlés, surveillés et audités.
 - iv) déconnecter ou désactiver rapidement la gestion à distance non autorisée ou les connexions d'accès à distance; et
 - v) autoriser l'exécution à distance de commandes privilégiées et l'accès à distance aux informations relatives à la sécurité.

15.13 Sécurité des réseaux et des communications

- a) L'entrepreneur doit permettre au Canada d'établir des connexions sécurisées aux Services, y compris en fournissant une protection des données en transit entre le Canada et les Services en utilisant :
 - i) TLS 1.2, ou des versions subséquentes configurées avec des certificats conformément aux directives du CST; et
 - ii) des protocoles, des algorithmes cryptographiques et des certificats à jour et appuyés, comme il est indiqué dans les itsp.40.062 (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/guidance-securelyconfiguring-network-protocols-itsp40062>) et ITSP.40.111 (<https://cyber.gc.ca/en/guidance/cryptographic-algorithms-unclassified-protected-andprotected-b-information-itsp40111>) du CSE.



15.14 Journalisation et audit

- a) L'entrepreneur doit fournir au Canada la capacité d'exporter des registres d'événements de sécurité pour les services qu'il consomme, à l'appui des opérations du Canada, y compris la surveillance des services.

15.15 Surveillance continue

- a) En ce qui concerne les services et les données du Canada, l'entrepreneur doit :
 - i) surveiller activement et continuellement les menaces et les vulnérabilités;
 - ii) faire de son mieux pour prévenir les attaques au moyen de mesures de sécurité;
 - iii) faire de son mieux pour détecter les attaques, les incidents de sécurité et d'autres événements anormaux;
 - iv) identifier l'utilisation et l'accès non autorisés de tout service, données et composants;
 - v) gérer et appliquer les correctifs et les mises à jour liés à la sécurité en temps opportun et de manière systématique afin d'atténuer les vulnérabilités et de remédier à tout problème signalé publiquement et de fournir des préavis des correctifs conformément aux engagements convenus en matière de niveau de service;
 - vi) réagir, contenir et se remettre des menaces et des attaques; et
 - vii) prendre des contre-mesures proactives, y compris prendre des mesures préventives et réactives pour atténuer les menaces.

15.16 Gestion des incidents de sécurité

- b) Le processus d'intervention en cas d'incident de sécurité de l'entrepreneur doit englober le cycle de vie de la gestion des incidents de sécurité des TI et les pratiques de soutien pour les activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement et de rétablissement qui comprennent :
 - i) la capacité de l'entrepreneur d'appuyer les efforts d'enquête du Canada en cas de compromission des utilisateurs ou des données du service identifié;
 - ii) ne permet qu'aux représentants désignés autorisés par l'autorité technique de demander et de recevoir un accès discret et des renseignements associés aux Données du Canada (données sur les utilisateurs, registres des événements de système ou de sécurité, etc.), de façon non cryptée, aux fins de la conduite d'enquêtes;
 - iii) la possibilité pour le client de suivre l'état d'un événement de sécurité de l'information signalé; et
 - iv) des procédures pour répondre aux demandes de preuves numériques potentielles ou d'autres informations provenant de l'environnement des services d'abonnement et comprend des procédures judiciaires et des mesures de protection pour le maintien d'une chaîne de possession;
- c) L'entrepreneur doit travailler avec le(s) Centre(s) des opérations de sécurité du Canada (p. ex. SCC, SOC ministériel) sur le confinement, l'éradication et le rétablissement des incidents de sécurité conformément au processus d'intervention en cas d'incident de sécurité.



- d) L'entrepreneur doit tenir un registre des atteintes à la sécurité avec une description de l'atteinte, la période, les conséquences de l'atteinte, le nom du déclarant, et à qui l'atteinte a été signalée, ainsi que la procédure de récupération des données ou du service.
- e) L'entrepreneur doit faire le suivi, ou permettre au Canada de suivre, la divulgation des données du Canada, y compris les données qui ont été divulguées, à qui et à quel moment.
- f) Le Canada peut exiger des preuves médico-légales de l'entrepreneur pour l'aider dans une enquête. L'entrepreneur accepte de fournir de l'aide au Canada dans la mesure du possible

15.17 Déversement d'information

- a) L'entrepreneur doit disposer d'un processus pour un incident de déversement d'information aligné sur :
 - i) ITSG-33 Contrôle de sécurité pour l'intervention en cas de déversement d'information ir-9; ou
 - ii) une autre norme de l'industrie approuvée par écrit par le Canada.
- b) Nonobstant ce qui précède, le processus de déversement d'information de l'entrepreneur doit comprendre :
 - i) identifier les éléments de données spécifiques impliqués dans la contamination d'un système;
 - ii) isoler et éradiquer un système contaminé; et
 - iii) identifier les systèmes qui pourraient avoir été contaminés par la suite et toute autre mesure prise pour prévenir toute contamination supplémentaire.
- c) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document sur le processus de déversement d'information.

15.18 Enquête de sécurité sur le personnel

- a) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité qui accordent et maintiennent le niveau requis de filtrage de sécurité pour le personnel de l'entrepreneur engagé dans la prestation des services et pour le personnel du sous-traitant conformément à ses privilèges d'accès aux biens du système d'information sur lesquels les données du Canada sont stockées et traitées.
- b) Les mesures de filtrage des entrepreneurs doivent être appliquées conformément à la définition et aux pratiques de la Norme sur le filtrage de sécurité (<https://www.tbssct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=28115>) du Conseil du Trésor, ou utiliser un équivalent acceptable convenu par le Canada.
- c) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit le processus d'enquête de sécurité sur le personnel de l'entrepreneur. Le processus doit prévoir, à tout le moins :
 - i) une description des postes d'employés et de sous-traitants qui nécessitent l'accès aux Données du Canada ou qui ont la capacité d'influer sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des Services;



- ii) une description des activités et des pratiques de filtrage de sécurité, y compris les procédures de notification qui doivent être suivies si le contrôle n'a pas été effectué ou si les résultats suscitent des doutes ou des préoccupations;
- iii) une description de la sensibilisation et de la formation en matière de sécurité dans le cadre de l'intégration de l'emploi, lorsque les rôles des employés et des sous-traitants changent, et sur une base continue
- iv) , pour s'assurer que les employés et les sous-traitants comprennent, connaissent et s'acquittent de leurs responsabilités en matière de sécurité de l'information;
- v) une description du processus qui est appliqué lorsqu'un employé ou un sous-traitant change de rôle ou lorsque l'emploi prend fin;
- vi) l'approche de détection des initiés malveillants potentiels et les contrôles mis en œuvre pour atténuer le risque d'accès aux Données du Canada et/ou l'effet sur la fiabilité des Services hébergeant les Données du Canada.

15.19 Sécurité physique (installations du centre de données)

- a) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de sécurité physique qui assurent la protection des installations de TI et des biens des systèmes d'information sur lesquels les données du Canada sont stockées et traitées contre toutes les formes d'altération, de perte, de dommage et de saisie. La protection physique de toutes les installations qui hébergent les données du Canada doit être appliquée conformément à une approche adéquate fondée sur les risques et fondée sur une approche de prévention, de détection, d'intervention et de rétablissement en matière de sécurité matérielle, harmonisée avec les contrôles de sécurité matérielle et les pratiques de la Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle (<http://www.tbssct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=12329>) du Conseil du Trésor. Les mesures de sécurité requises en vertu de cette loi comprennent, à tout le moins :
 - i) des capacités de redondance et de récupération suffisantes à l'intérieur des installations de l'entrepreneur et entre celles-ci, y compris le fait d'être géographiquement disparate de sorte que la perte d'une installation n'empêche pas la récupération de données et de données du Canada dans les limites des engagements prescrits en matière de niveaux de service;
 - ii) la manipulation appropriée des supports informatiques;
 - iii) contrôlé l'entretien de tous les systèmes d'information et de leurs composants afin de protéger leur intégrité et d'assurer leur disponibilité continue;
 - iv) l'accès contrôlé aux dispositifs de sortie du système d'information pour empêcher l'accès non autorisé aux données du Canada;
 - v) limiter l'accès physique aux sites de données et de services du Canada au personnel autorisé en fonction du poste ou du rôle et du principe du besoin d'accès, et validé par deux formes d'identification;
 - vi) escorter les visiteurs et surveiller l'activité des visiteurs;
 - vii) l'application de mesures de protection des données du GC sur d'autres lieux de travail (p. ex. les sites de télétravail); et
 - viii) l'enregistrement et la surveillance de tous les accès physiques aux emplacements des services et de tous les accès logiques aux systèmes hébergeant les données du



Canada, à l'aide d'une combinaison de registres d'accès et de surveillance vidéo dans toutes les zones sensibles et de mécanismes de détection des intrusions.

- d) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir un document qui décrit les mesures de sécurité matérielle de l'entrepreneur.
- e) Si des mesures de sécurité physique doivent changer d'une manière qui dégrade sensiblement la sécurité physique, l'entrepreneur doit en informer le Canada.

15.20 Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement

- a) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures de protection pour atténuer les menaces et les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement aux services de TI afin de maintenir la confiance dans la sécurité des sources des systèmes d'information et des composantes de TI utilisées pour fournir les services. Cela comprend, sans s'y limiter, la conception et la mise en œuvre de contrôles visant à atténuer et à contenir les risques liés à la sécurité des données grâce à une séparation appropriée des tâches, à un accès basé sur les rôles et à un accès de moindre privilège pour tout le personnel de la chaîne d'approvisionnement.
- b) L'entrepreneur doit avoir une approche de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement, y compris un plan de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement qui est harmonisé avec l'une des pratiques exemplaires suivantes :
 - i) ISO/IEC 27036 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Sécurité de l'information pour les relations avec les fournisseurs (Parties 1 à 4);
 - ii) Publication spéciale 800-161 du NIST -- Pratiques de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement pour les systèmes et les organisations d'information fédéraux; ou
 - iii) Le contrôle de sécurité de l'ITSG-33 pour le SA-12, lorsque les mesures de sécurité définies par l'organisation sont documentées dans un plan de MSNP.
- c) Dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit :
 - i) fournir la preuve que l'approche et le plan du SRCM ont été évalués et validés de manière indépendante par un tiers indépendant certifié en vertu de l'AICPA ou de CPA Canada, et / ou du régime de certification ISO; ou
 - ii) fournir au Canada une copie du Plan de gestion de la santé et de la sécurité sur une base annuelle ou à la demande du Canada.

15.21 Changement de contrôle

- a) À tout moment au cours de la période contractuelle, à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir au Canada :
 - i) un organigramme de l'entrepreneur indiquant toutes les sociétés et sociétés de personnes liées; aux fins du présent sous-article, une société ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre entité si :
 - (A) il s'agit de « personnes liées » au vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada;
 - (B) ils sont des « sociétés affiliées » au sens de la Loi canadienne sur les *sociétés par actions*;



- (C) les entités ont maintenant ou dans les deux années précédant la demande de renseignements avaient une relation fiduciaire entre elles (soit à la suite d'un arrangement de mandat ou de toute autre forme de relation fiduciaire); ou
 - (D) autrement, les entités n'ont aucun lien de dépendance, ou chacune d'elles a un lien de dépendance avec le même tiers.
- ii) une liste de tous les actionnaires de l'entrepreneur; si l'entrepreneur est une filiale, ces renseignements doivent être fournis pour chaque société mère ou société mère, jusqu'au propriétaire ultime; en ce qui concerne toute société cotée en bourse, le Canada prévoit que les circonstances dans lesquelles il exigerait une liste complète des actionnaires seraient inhabituelles et que toute demande du Canada pour une liste des actionnaires d'une société cotée en bourse serait normalement limitée à une liste des actionnaires qui détiennent au moins 1 pour cent des actions avec droit de vote;
 - iii) une liste de tous les administrateurs et dirigeants de l'entrepreneur et d'autres renseignements que le Canada peut raisonnablement exiger que l'entrepreneur ne soit pas légalement interdit de partager avec le Canada; si l'entrepreneur est une filiale, ces renseignements doivent être fournis pour chaque société mère ou société de personnes en matière de brevets. Jusqu'au propriétaire ultime, et; et
 - iv) tout autre renseignement lié à la propriété et au contrôle qui pourrait être demandé par le Canada, sous réserve des lois sur les valeurs mobilières applicables, qui empêcherait cette divulgation, si l'entrepreneur, ou sa société mère ultime, est une société cotée en bourse.

À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit également fournir ces renseignements concernant ses sous-traitants ou ses sous-traitants proposés. Toutefois, si un sous-traitant considère que ces renseignements sont confidentiels, l'entrepreneur peut s'acquitter de ses obligations en lui demandant de soumettre les renseignements directement à l'autorité contractante. Que les renseignements soient soumis par l'entrepreneur ou un sous-traitant, le Canada accepte de traiter ces renseignements conformément à l'article sur la confidentialité du présent contrat, à condition que les renseignements aient été marqués comme confidentiels ou exclusifs.

- b) L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit de ce qui suit :
 - i) tout changement de contrôle de l'entrepreneur lui-même;
 - ii) tout changement de contrôle dans une société mère ou une société mère de l'entrepreneur, jusqu'au propriétaire ultime; et
 - iii) tout changement de contrôle dans tout sous-traitant exécutant une partie des travaux (y compris tout changement de contrôle dans une société mère ou une société mère du sous-traitant, jusqu'au propriétaire ultime).

L'entrepreneur doit fournir cet avis au plus tard 10 jours ouvrables après le début de tout changement de contrôle (ou, dans le cas d'un sous-traitant, dans les 15 jours ouvrables suivant tout changement de contrôle). Dans la mesure du possible, le Canada demande à l'entrepreneur de fournir un préavis de toute transaction de changement de contrôle proposée.

- c) Dans le présent article, un «**changement de contrôle**» comprend, sans s'y limiter, un changement direct ou indirect dans le contrôle effectif de la société ou de la société de personnes, qu'il résulte d'une vente, d'une charge ou d'une autre disposition des actions (ou de toute forme d'unités de la société de personnes) par tout autre moyen. Dans le cas d'un



entrepreneur ou d'un sous-traitant d'une coentreprise, cela s'applique à un changement de contrôle de l'un des membres de la coentreprise. Dans le cas d'un entrepreneur ou d'un sous-traitant qui est une société de personnes ou une société en commandite, cette exigence s'applique également à toute société ou société en commandite qui est un associé.

- d) Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant l'entrepreneur (que ce soit chez l'entrepreneur lui-même ou chez l'une de ses personnes-parents, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada peut résilier le contrat sans égard à la responsabilité en avisant l'entrepreneur dans les 90 jours suivant la réception de l'avis de l'entrepreneur concernant le changement de contrôle. Le Canada ne sera pas tenu de fournir les raisons pour lesquelles il a résilié le contrat relativement au changement de contrôle, s'il détermine, à sa discrétion, que la divulgation de ces motifs pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale.
- e) Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle touchant un sous-traitant (que ce soit dans le sous-traitant lui-même ou dans l'une de ses entreprises de droit commun, jusqu'au propriétaire ultime) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada avisera l'entrepreneur par écrit de sa décision. Le Canada ne sera pas tenu de fournir les motifs de sa décision, s'il détermine, à son discrétion, que la divulgation de ces motifs pourrait elle-même porter atteinte à la sécurité nationale. L'entrepreneur doit, dans les 90 jours suivant la réception de la détermination du Canada, prendre des dispositions pour qu'un autre sous-traitant, acceptable pour le Canada, exécute la partie des travaux exécutés par le sous-traitant existant (ou l'entrepreneur doit exécuter cette partie des travaux lui-même). Si l'entrepreneur omet de le faire dans ce délai, le Canada aura le droit de résilier le contrat sur une base « sans égard à la responsabilité » en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 180 jours suivant la réception de l'avis original de l'entrepreneur concernant le changement de contrôle.
- f) Dans le présent article, la résiliation « sans égard à la responsabilité » signifie qu'aucune des parties ne sera responsable envers l'autre dans le cadre du changement de contrôle ou de la résiliation qui en résulte, et le Canada ne sera responsable que du paiement des produits ou services reçus jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation.
- g) Toutefois, le droit du Canada de mettre fin à ses activités sans égard à la responsabilité ne s'appliquera pas aux circonstances dans lesquelles il y a une réorganisation interne qui n'a pas d'incidence sur la propriété de la société mère ultime ou de la société mère de l'entrepreneur ou du sous-traitant, selon le cas; c'est-à-dire que le Canada n'a pas le droit de résilier le contrat en vertu du présent article lorsque l'entrepreneur ou le sous-traitant continue, en tout temps, d'être contrôlé, directement ou indirectement, par le même propriétaire ultime. Cependant, dans un tel cas, les exigences de notification de cet article s'appliquent toujours.

15.22 Audit de sécurité

Les audits de sécurité peuvent être traités dans les exigences individuelles.

16. Tarification, facturation et audit

16.1 Méthode de paiement

- a) **Le catalogue de prix représente les prix plafonds** : Les prix dans le catalogue de prix représentent les prix plafonds. Ces prix plafonds représentent le maximum qui peut être proposé lors de la réponse à une autorisation de tâche. Par souci de clarté, il peut y avoir des ententes de tarification envisagées par une autorisation de tâche qui ne sont pas



directement fondées sur les éléments du catalogue des prix de l'entrepreneur (comme un arrangement à prix fixe pour les services de mise en œuvre). Dans ces circonstances, les termes du présent article s'appliquent toujours en fonction de tous les intrants (tels que les heures de travail) dans la détermination de ces arrangements de prix alternatifs.

- b) **Ajout d'articles au catalogue des prix:** L'entrepreneur peut proposer des postes supplémentaires au catalogue des prix sur une base trimestrielle. Le Canada peut rejeter l'ajout de tout poste budgétaire qui, de l'avis du Canada, n'entre pas dans le champ d'application du présent contrat. Une fois qu'un article a été ajouté au catalogue des prix, il devient un prix plafond qui ne peut pas être modifié jusqu'à la prochaine actualisation du prix conformément au paragraphe précédent.
- c) **Prix facturés en vertu des exigences basées sur les services fournis en vertu de l'ensemble du contrat:** Sous réserve des dispositions de toute autorisation de tâche individuelle, les prix payables en vertu d'une autorisation de tâche donnée seront basés sur le contrat dans son ensemble, plutôt que sur les exigences individuelles. Par exemple, si l'entrepreneur a offert de fournir :
- i) un rabais de seuil sur le prix du service pour une autorisation de tâche spécifique, et que le service est utilisé par l'entrepreneur pour répondre à plus d'une autorisation de tâche, le montant payable pour ces services en vertu des deux exigences sera déterminé en tenant compte des services fournis en vertu de toutes ces exigences;
 - ii) un rabais de seuil sur le taux horaire pour les services professionnels, puis les services professionnels fournis au Canada à un taux horaire pour toutes les exigences émises à cet entrepreneur seront utilisés pour déterminer le rabais qui s'applique; et
 - iii) tout autre service fourni en vertu de plus d'une autorisation de tâche sera également facturé en fonction du montant total de ce service rendu pour toutes les exigences.
- d) **Prix ferme pour les exigences:** Le prix ferme pour les travaux à effectuer en vertu de chaque autorisation de tâche (y compris toutes les variables qui s'appliquent au prix) sera indiqué dans l'autorisation de tâche.
- e) **Méthodes de paiement:** Le ou les modes de paiement pour les travaux à exécuter en vertu de chaque autorisation de tâche seront énoncés dans l'autorisation de tâche.
- f) **Frais de déplacement et de subsistance préautorisé:** Sous réserve de toute autorisation de tâche précisant un régime différent concernant les frais de déplacement et de subsistance, le Canada ne remboursera pas à l'entrepreneur les frais de déplacement et de subsistance engagés pour exécuter les travaux dans la région de la capitale nationale, et le Canada ne remboursera pas non plus les frais de déplacement et de subsistance engagés pour se déplacer de l'emplacement de l'entrepreneur à la région de la capitale nationale. Ces coûts doivent faire partie du tarif quotidien fixe tout compris. L'entrepreneur pourra facturer le temps passé à se rendre de la région de la capitale nationale au(x) lieu(x) des travaux du Canada, aux taux journaliers établis dans le contrat, pour des travaux à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Le Canada remboursera à l'entrepreneur les frais de déplacement et de subsistance préautorisé qu'il a engagés raisonnablement et correctement dans l'exécution des travaux à l'extérieur de la région de la capitale nationale, au prix coûtant, sans aucune provision pour les bénéfiques et/ou les frais généraux administratifs, conformément aux frais de repas, de véhicule privé et de faux frais fournis aux annexes B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, et avec les autres dispositions de la directive faisant référence aux « voyageurs », plutôt qu'à celles qui font référence aux « employés ». Tout voyage doit avoir l'autorisation préalable de l'autorité technique. Tous les paiements font l'objet d'une vérification gouvernementale.



16.2 Prix à négocier

Pour tous les articles pour lesquels le contrat (ou une autorisation de tâche individuelle) fait expressément référence à la tarification en cours de négociation ou pour les nouveaux articles dont le prix n'est pas fixé dans le catalogue des prix, à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit soumettre une ou plusieurs des formes suivantes de soutien des prix pour les prix qu'il propose:

- a) une liste de prix publiée à jour et le pourcentage de rabais offert au Canada (qui doit être proportionnel au rabais pour les autres services déjà fournis au Canada);
- b) payé des factures pour des biens ou des services similaires (qualité et quantité similaires) vendus à d'autres clients; si l'entrepreneur est tenu ou souhaite garder l'identité de ses clients confidentielle, l'entrepreneur peut noircir toute information sur ces factures qui pourrait raisonnablement révéler l'identité du client, à condition que l'entrepreneur fournisse, avec les factures, une attestation de son agent financier principal avec le profil du client (par exemple, s'il s'agit d'un client du secteur public ou du secteur privé, de la taille et des points de service du client, ainsi que de la nature des biens ou des services qu'il reçoit de l'entrepreneur), afin de permettre au Canada de déterminer si les biens ou les services reçus par le client sont comparables à ceux que le Canada reçoit de l'entrepreneur; ou
- c) une attestation de prix de l'entrepreneur.

16.3 Prix compétitif

L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à la suite d'un processus concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires aux prix et aux taux spécifiés dans toute autorisation de tâche ne seront autorisés pour compenser les erreurs, les omissions, les idées fausses ou les sous-estimations commises par l'entrepreneur lors de la soumission pour le contrat ou de la réponse à une autorisation de tâche.

16.4 Rajustement annuel de l'inflation pour les prix en vertu des autorisations de tâches

- a) Sauf indication contraire dans une autorisation de tâche (comme pour les services à prix fixe), tous les prix d'une autorisation de tâche peuvent être ajustés pour tenir compte de l'inflation à compter du 1er janvier suivant le 5^e anniversaire de la date à laquelle l'autorisation de tâche a été accordée.
- b) L'ajustement sera effectué chaque année, à compter du 1er janvier. L'ajustement sera égal à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation tous les éléments, mensuel (tableau CANSIM 326-0020) pour janvier de cette année par rapport au même indice pour le mois de janvier précédent, tel que publié par Statistique Canada pour l'année précédente.
- c) Chaque fois qu'un ajustement est effectué, il sera calculé en utilisant les prix alors en vigueur dans le contrat.
- d) Si, au cours d'une année donnée, le taux de l'IPC est une valeur négative, il sera traité comme nul aux fins de cet ajustement.

16.5 Validation des prix

Pas plus d'une fois tous les 3 ans, le Canada peut exiger la validation des prix, afin de s'assurer que les prix continuent d'offrir une bonne valeur au Canada, compte tenu de la durée potentielle de la période du contrat. Le processus de validation des prix est indépendant des rajustements apportés à l'indice des prix à la consommation aux prix en fonction des exigences individuelles.



Lorsque le Canada donne un avis en vertu du présent article : (1) l'entrepreneur peut choisir la ou les méthodes à utiliser pour la validation des prix à ce moment-là; (2) l'entrepreneur peut choisir une autre méthode à utiliser pour la validation des prix qui a été énoncée dans l'autorisation de tâche applicable; ou (3) les parties peuvent convenir d'ajouter une autre méthode :

- a) **Méthode 1 – Comparaison avec les taux du marché de l'entrepreneur:** L'entrepreneur peut démontrer que les prix prévus par toutes les exigences actives (ou certains prix pour lesquels le Canada a demandé une validation) reflètent une bonne valeur pour le Canada en fournissant au Canada la preuve que les tarifs qu'il facture au Canada se situent à moins de 7 % des tarifs qu'il facture généralement à d'autres clients de taille similaire qui reçoivent des services similaires selon des modalités similaires. Les deux parties agiront raisonnablement pour déterminer ce qui constitue des clients d'une taille similaire, de services similaires ou de conditions similaires.
- b) **Méthode 2 – Analyse comparative par un tiers indépendant:**
- i) L'analyse comparative en vertu du présent article doit être effectuée par un fournisseur de services d'analyse comparative indépendant reconnu par l'industrie (l'«**analyse comparative**»). L'entrepreneur identifiera au moins 2 analyseurs de référence proposés pour le Canada. Si le Canada n'est pas d'accord avec l'un ou l'autre choix dans les 10 jours ouvrables, il proposera 2 analyseurs de référence à l'entrepreneur. Si l'entrepreneur ne choisit pas l'un des analyseurs de référence, le Canada peut choisir l'analyse comparative. Si l'entrepreneur n'est pas d'accord avec le choix du Canada, il peut choisir d'utiliser la méthode 1 pour la validation des prix.
 - ii) Le Canada retiendra les services de l'analyseur et exigera que l'analyseur signe une entente de confidentialité à l'égard de tous les renseignements auxquels il a accès dans le cadre de l'analyse comparative. Le Canada sera responsable des coûts de l'analyse comparative.
 - iii) L'entrepreneur doit collaborer avec l'analyseur, y compris, s'il y a lieu, en mettant à la disposition en temps opportun du personnel compétent et des documents et dossiers pertinents.
 - iv) L'analyse comparative effectuera l'analyse comparative conformément aux procédures documentées qui seront précisées par l'analyseur. L'analyse comparative sera tenu de fournir ces procédures aux parties avant le début du processus d'analyse comparative. L'analyseur de référence sera tenu de comparer les prix en vertu des exigences individuelles aux prix facturés dans un échantillon représentatif de services corollaires fournis à d'autres clients dans le monde entier (l'«**échantillon représentatif**»).
 - v) Lors de l'analyse comparative, l'analyse comparative sera tenue, conformément aux pratiques normalisées de l'analyse comparative, de normaliser les données utilisées pour effectuer l'analyse comparative afin de tenir compte, le cas échéant, des différences dans le volume des services, la portée des services, les niveaux de service, les flux de financement ou de paiement, les conditions de change et de change, et tout autre facteur pertinent dont les parties et l'analyseur conviennent qu'il devrait être pris en compte. Si les parties ne s'entendent pas sur d'autres facteurs à prendre en compte, l'analyseur procédera selon ses pratiques normalisées. Sans limiter la généralité de ce qui précède, dans la mesure où l'échantillon représentatif comprend des clients qui reçoivent des services comparables dont le prix n'est pas similaire à celui des services fournis en vertu du présent contrat, les conclusions et le rapport final proposés par l'analyseur devront inclure une description de la façon dont le prix a été normalisé.



- vi) Chaque partie se verra prévoir 20 jours ouvrables pour examiner, commenter et demander des modifications aux conclusions proposées par l'analyse comparative. Bien que chacune des parties puisse demander des changements et fournir des commentaires, l'analyseur ne sera pas tenu d'apporter ces changements ou de répondre à ces commentaires lors de la finalisation de son rapport. À la suite de l'examen et des commentaires des parties, l'analyse comparative publiera un rapport final de ses constatations et conclusions.
- vii) Si le rapport final de l'analyseur comprend des données provenant d'au moins 5 clients, les prix agrégés moyens excluront les prix agrégés les plus élevés et les plus bas des échantillons représentatifs.
- viii) Si le rapport final de l'analyseur indique que les prix agrégés moyens pour les échantillons représentatifs dépassent le prix global des services fournis en vertu d'une autorisation de tâche donnée, aucun ajustement ne sera apporté aux prix dans le catalogue de services.
- ix) Si le rapport final de l'analyseur indique que les prix agrégés moyens pour l'échantillon représentatif sont d'au moins 10 % inférieurs au prix global des articles du catalogue de services étalonnés, l'entrepreneur rencontrera le gouvernement dans les quinze (15) jours ouvrables pour examiner le rapport et discuter des révisions apportées aux prix;
- x) si les parties ne peuvent convenir d'une réduction du prix (cette réduction ne doit pas dépasser la différence en pourcentage déterminée par l'exercice d'analyse comparative), le Canada a le droit de résilier le contrat sans égard à la responsabilité (ce qui signifie qu'aucuns frais ne sont payables autrement que pour les services qui ont été fournis au Canada) à tout moment au cours des 3 années d'assurance en fournissant à l'entrepreneur un préavis d'au moins 180 jours. Les exigences peuvent comporter des dispositions supplémentaires concernant l'application de prix de référence aux travaux envisagés en vertu de cette autorisation de tâche.

16.6 Facturation

- a) **Soumission de factures** : Sous réserve des autres méthodes de paiement envisagées dans une autorisation de tâche, l'entrepreneur doit soumettre des factures mensuelles conformément au présent contrat. Le Canada indiquera à l'entrepreneur, de temps à autre, s'il souhaite recevoir des factures sur la base d'une autorisation par tâche ou d'une facture consolidée pour tous les besoins actifs.
- b) **Certification**: En soumettant une facture, l'entrepreneur certifie que la facture est conforme aux travaux livrés et est conforme au contrat et à toute autre modalité énoncée dans les exigences applicables.
- c) **Où envoyer les factures**: L'entrepreneur doit soumettre une copie de toutes les factures à l'autorité technique. Pour chaque client ayant une personne-ressource administrative avec le client, l'entrepreneur doit fournir une copie de la facture de ce client à la personne-ressource administrative du client.
- d) **Exigences relatives aux factures** : Les factures doivent être soumises au nom de l'entrepreneur et contenir :
 - i) la date, le nom et l'adresse du ministère client, les numéros d'article ou de référence, la description de haut niveau des travaux, le numéro de contrat, le numéro de référence du client (NRMT), le numéro d'entreprise d'approvisionnement (DBN) et le ou les codes financiers;



- ii) les détails des dépenses (comme l'article, la quantité, l'unité de délivrance, le prix unitaire, les taux de main-d'œuvre fixes et le niveau d'effort, les contrats de sous-traitance, le cas échéant) conformément à la base de paiement, à l'exclusion des taxes applicables;
- iii) Les taxes applicables doivent être indiquées comme un poste distinct avec les numéros d'enregistrement correspondants des autorités fiscales et tous les articles qui sont détaxés, exonérés ou auxquels les taxes applicables ne s'appliquent pas, doivent être identifiés comme tels sur toutes les factures
- iv) déduction pour retenue, s'il y a lieu;
- v) la prolongation des totaux, s'il y a lieu; et
- vi) s'il y a lieu, la méthode d'expédition ainsi que la date, les numéros de dossier et les numéros de pièce ou de référence, les frais d'expédition et tout autre frais supplémentaire.

16.7 Taxes applicables

- a) «**Taxes applicables**» s'entend de la taxe sur les produits et services (TPS), de la taxe de vente harmonisée (TVH) et de toute taxe provinciale, en vertu de la loi, payable par le Canada, comme la taxe de vente du Québec (TVQ).
- b) **Paiement des taxes:** Sauf indication contraire, tous les prix du catalogue des prix et de toute autorisation de tâche sont exclusifs de toutes les taxes applicables. Le Canada doit payer toutes les taxes applicables à l'entrepreneur au taux et de la manière prévus par la loi de temps à autre. L'entrepreneur indiquera les taxes applicables comme un poste distinct sur ses factures au Canada et devra, à la demande de l'autorité contractante, indiquer la façon dont les taxes applicables ont été calculées. L'entrepreneur doit verser aux autorités fiscales compétentes tout montant de taxes applicables payées ou dues.
- c) **Retenue pour les non-résidents:** Le Canada doit se conformer à ses obligations légales de retenir un montant à payer à l'entrepreneur à l'égard des services fournis au Canada si l'entrepreneur n'est pas un résident du Canada, à moins que l'entrepreneur n'obtienne une renonciation valide de l'Agence du revenu du Canada. Le montant retenu sera comptabilisé pour l'entrepreneur à l'égard de toute obligation fiscale qui pourrait être due au Canada.

16.8 Paiements

- a) **Période de paiement:** Le Canada paiera toute facture non contestée sous la bonne forme dans les 30 jours civils. Si une facture n'est acceptable ni sous forme ni dans son contenu, ou si elle est émise incorrectement en vertu d'une autorisation de tâche spécifique, le Canada en avisera l'entrepreneur dans les 15 jours et la période de paiement de 30 jours commencera une fois que le Canada aura reçu une facture conforme.
- b) **Différend de bonne foi :** En cas de différend de bonne foi à l'égard d'un montant facturé en vertu du contrat, la date d'échéance du paiement (en ce qui concerne le montant contesté) ne sera pas calculée tant que le montant contesté n'aura pas été réglé à la satisfaction des deux parties, agissant de bonne foi, à condition que le Canada ait donné à l'entrepreneur un avis écrit du montant contesté (et des raisons pour lesquelles il conteste le montant) dans les limites de la période spécifiée ci-dessus, à moins que le Canada n'ait eu connaissance du fondement de son différend qu'après la période de préavis respective (agissant raisonnablement) et à condition que le Canada paie le montant incontesté dans le délai prescrit.



- c) **Intérêts sur les paiements en retard:** Le Canada paiera à l'entrepreneur des intérêts simples au taux moyen plus 3 % par année sur tout montant en souffrance, à partir de la date à laquelle ce montant devient en souffrance jusqu'à la veille de la date de paiement, inclusivement, à condition que le Canada soit responsable du retard dans le paiement de l'entrepreneur. « **Taux moyen** » désigne la moyenne arithmétique simple des taux d'escompte en vigueur à 16 h 00.m heure de l'Est chaque jour au cours du mois civil précédant immédiatement le mois civil au cours duquel le paiement est effectué. Un montant devient « en souffrance » lorsqu'il n'est pas payé le premier jour suivant le jour où il est dû et payable conformément au contrat.
- d) **Paiement électronique des factures:** L'entrepreneur accepte d'être payé à l'aide de l'un ou des instruments de paiement électronique suivants :
 - i) Dépôt direct (national et international) et;
 - ii) Virement bancaire (international seulement);
- e) **Droit de mise en adjudication:** Lorsqu'il effectue un paiement à l'entrepreneur, le Canada peut déduire tout montant payable au Canada par l'entrepreneur en vertu du présent contrat ou de tout autre contrat en cours.
- f) **Limitation de prix:** Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour les modifications de conception, les modifications ou les interprétations des travaux à moins qu'ils n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant leur incorporation dans les travaux. D'autres restrictions sur le paiement basées sur le travail approuvé et accepté peuvent être énoncées dans une autorisation de tâche.

16.9 Comptes financiers et vérification

- a) **Comptes et registres:** Sous réserve des limites énoncées dans une autorisation de tâche (par exemple en ce qui concerne les services d'abonnement lorsque le coût de l'exécution des travaux peut ne pas être pertinent), l'entrepreneur doit tenir des comptes et des registres appropriés du coût de l'exécution des travaux et de toutes les dépenses ou engagements pris par l'entrepreneur relativement aux travaux, y compris toutes les factures, reçus et pièces justificatives. L'entrepreneur doit conserver des dossiers, y compris des connaissances et d'autres preuves de transport ou de livraison, pour toutes les livraisons effectuées en vertu du contrat.
- b) **Relevés de temps:** Si le contrat comprend le paiement du temps passé par l'entrepreneur, ses employés, ses représentants, ses mandataires ou ses sous-traitants à exécuter les travaux, l'entrepreneur doit tenir un registre du temps réel passé chaque jour par chaque personne à exécuter une partie des travaux.
- c) **Conservation des documents:** À moins que le Canada n'ait consenti par écrit à son aliénation, l'entrepreneur doit conserver tous les renseignements décrits dans le présent article pendant six ans après avoir reçu le paiement final en vertu du contrat, ou jusqu'au règlement de toutes les réclamations et de tous les différends en suspens, selon la dernière de ces éventualités. Pendant ce temps, l'entrepreneur doit mettre ces renseignements à la disposition des représentants du Canada aux fins de vérification, d'inspection et d'examen, au plus souvent une fois par année, aux fins d'examen seulement, des livres financiers, des registres et des dossiers de l'entrepreneur qui sont nécessaires pour que le Canada vérifie les frais de l'entrepreneur pour les travaux exécutés en vertu d'une autorisation de tâche.



Les représentants du Canada peuvent en faire des copies et en prendre des extraits. L'entrepreneur doit fournir toutes les installations raisonnablement requises pour toute vérification et inspection et doit fournir tous les renseignements que les représentants du Canada peuvent exiger de temps à autre pour effectuer une vérification complète du contrat. Le Canada doit fournir à l'entrepreneur un préavis raisonnable avant d'effectuer l'audit d'états financiers et les parties s'entendront mutuellement sur le moment de la vérification financière qui sera effectuée d'une manière qui ne perturbe pas plus les activités commerciales de l'entrepreneur que nécessaire pour terminer la vérification conformément au présent article. Le Canada paiera tous les coûts liés à ces vérifications. Ce droit ne s'étend pas aux vérifications sur place des opérations de l'entrepreneur ou des installations d'hébergement de tiers, ni n'exige des vérifications sur place, la divulgation de renseignements confidentiels de tout autre client de l'entrepreneur, ni les registres de paie de l'entrepreneur ou d'autres documents financiers non liés aux frais facturés au Canada.

- d) **Vérification du gouvernement:** Le montant réclamé en vertu du contrat fait l'objet d'une vérification gouvernementale avant et après le paiement. Si une vérification est effectuée après le paiement, l'entrepreneur accepte de rembourser tout trop-payé immédiatement sur demande du Canada. Le Canada peut retenir, déduire et annuler les crédits dus et impayés en vertu du présent article de toute somme que le Canada doit à l'entrepreneur à tout moment (y compris en vertu d'autres contrats). Si le Canada ne choisit pas d'exercer ce droit à un moment donné, il ne le perd pas. Le Canada n'exercera ce droit que pendant les heures normales de bureau, avec un préavis raisonnable à l'entrepreneur, et pas plus d'une fois au cours d'une période de 12 mois (à moins que le Canada n'ait des motifs raisonnables de croire que l'entrepreneur ne se conforme pas aux modalités du présent contrat).
- e) **Audits de niveau de service :** Les droits d'audit de niveau de service seront énoncés dans les exigences individuelles.

17. Assurance, contrefaçon et responsabilité

17.1 Assurance

L'entrepreneur est responsable de décider si une couverture d'assurance est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du présent contrat et pour assurer le respect de toute loi applicable. Toute assurance acquise ou maintenue par l'entrepreneur est à ses propres frais et pour son propre bénéfice et protection. Il ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat et ne réduit pas sa responsabilité en vertu du contrat.

17.2 Violation de la propriété intellectuelle

- a) **Aucune infraction:** L'entrepreneur garantit qu'au meilleur de sa connaissance, après avoir fait des demandes diligentes:
- i) aucun des documents, des services d'abonnement, des services gérés ou des services à valeur ajoutée, ni l'utilisation par le Canada de ceux-ci ou de tout autre produit ou service fourni en vertu du contrat ne contrevient ou ne constituent un détournement de la propriété intellectuelle ou d'autres droits d'un tiers;
 - ii) l'entrepreneur a obtenu (ou obtiendra avant d'exécuter tout travail nécessitant des droits de propriété intellectuelle) et continuera de détenir tout au long de la période du contrat tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution des travaux conformément aux modalités du présent contrat; et
 - iii) que le Canada n'aura aucune obligation de verser des redevances de quelque nature que ce soit à quiconque relativement aux travaux.



- b) **Avis de réclamation:** Si quelqu'un fait une réclamation contre le Canada ou l'entrepreneur concernant une violation de la propriété intellectuelle ou des redevances liées aux travaux (que l'entrepreneur ait eu connaissance de la violation potentielle ou de l'obligation de payer des redevances ou non), cette partie accepte d'en aviser immédiatement l'autre par écrit. Selon la Loi sur le *ministère de la Justice*, le procureur général du Canada doit avoir la réglementation et la conduite de tous les litiges pour ou contre le Canada, mais le procureur général peut demander que l'entrepreneur défende le Canada contre une réclamation d'un tiers. Que le Canada demande ou non à l'entrepreneur de le défendre contre une réclamation, l'entrepreneur accepte de participer pleinement à la défense et à toute négociation de règlement et de payer tous les dommages - intérêts, frais juridiques et autres frais raisonnables engagés ou payables à la suite de la réclamation, y compris le montant de tout règlement. Les deux parties conviennent de ne régler aucune réclamation à moins que l'autre partie n'approuve d'abord le règlement par écrit.
- c) **Limitation des obligations de l'entrepreneur:** L'entrepreneur n'a aucune obligation à l'égard des réclamations qui ont été faites uniquement pour les raisons suivantes :
- i) Le Canada a modifié les travaux ou une partie des travaux sans le consentement de l'entrepreneur ou a utilisé les travaux ou une partie des travaux sans suivre une exigence du contrat;
 - ii) Le Canada a utilisé les travaux ou une partie des travaux avec un produit que l'entrepreneur n'a pas fourni en vertu du contrat (à moins que cette utilisation ne soit décrite dans le contrat ou dans les spécifications du fabricant);
 - iii) l'entrepreneur a utilisé de l'équipement, des dessins, des spécifications ou d'autres renseignements fournis à l'entrepreneur par le Canada (ou par une personne autorisée par le Canada); ou
 - iv) l'entrepreneur a utilisé un équipement ou un logiciel précis qu'il a obtenu en raison d'instructions précises de l'autorité contractante; toutefois, cette exception ne s'applique que si l'entrepreneur a inclus le libellé suivant dans son propre contrat avec le fournisseur de cet équipement ou de ce logiciel : « [Nom du fournisseur] reconnaît que les articles achetés seront utilisés par le gouvernement du Canada. Si un tiers prétend que l'équipement ou les logiciels fournis en vertu du contrat violent un droit de propriété intellectuelle, [nom du fournisseur], si [nom de l'entrepreneur] ou le Canada le lui demande, défendra à la fois [nom de l'entrepreneur] et le Canada contre cette réclamation à ses propres frais et paiera tous les coûts, dommages et frais juridiques payables à la suite de cette violation. L'obtention de cette protection du fournisseur relève de la responsabilité de l'entrepreneur et, si l'entrepreneur ne le fait pas, il sera responsable envers le Canada de la réclamation.
- d) **Réparation de la contrefaçon:** Si quelqu'un prétend qu'à la suite des travaux, l'entrepreneur ou le Canada porte atteinte à ses droits de propriété intellectuelle, l'entrepreneur doit immédiatement prendre l'une des mesures suivantes :
- i) prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre au Canada de continuer à utiliser la partie prétendument contrefaite des travaux; ou
 - ii) modifier ou remplacer l'Œuvre pour éviter toute atteinte à la propriété intellectuelle, tout en s'assurant que l'Œuvre continue de répondre à toutes les exigences du Contrat.

Si ni l'un ni l'autre ne se produit, l'entrepreneur doit rapidement mettre fin au service touché (mais seulement dans la mesure minimale nécessaire pour traiter l'infraction) et rembourser tous les montants payés pour des services qui n'ont pas encore été exécutés. Si le Canada



détermine que la résiliation du service touché a un effet important sur les travaux en vertu d'une autorisation de tâche, il peut :

- (A) si le Canada est disposé à continuer d'utiliser les travaux restants, chercher à négocier un prix réduit avec l'entrepreneur; ou
- (B) à défaut, que le Canada peut résilier le contrat sans égard à la responsabilité (avec une date d'entrée en vigueur déterminée par le Canada à sa discrétion) et l'entrepreneur doit payer au Canada un montant égal au montant qui serait payable par le Canada à la date d'entrée en vigueur de la résiliation si, à ce moment-là, le Canada résiliait le contrat pour des raisons de commodité.

17.3 Limitation de responsabilité - N0004C (2020-05-08) Logiciel de cloud public en tant que service (SaaS)

Responsabilité de première partie

Exécution du contrat: L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages causés au Canada par l'exécution ou le défaut de l'entrepreneur d'exécuter le contrat.

Atteinte à la protection des données: L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages causés au Canada en raison de son manquement aux obligations en matière de sécurité ou de confidentialité entraînant l'accès non autorisé ou la divulgation non autorisée de documents ou de données ou de renseignements appartenant au Canada ou à un tiers.

Limitation par incident: Sous réserve de la section suivante, quel que soit le fondement ou la nature de la réclamation, la responsabilité totale de l'entrepreneur par incident ne dépassera pas la valeur cumulative des factures contractuelles pendant les 12 mois précédant l'incident.

Aucune limitation: La limitation ci-dessus de la responsabilité de l'entrepreneur ne s'applique pas à:

- a) l'inconduite volontaire ou les actes délibérés d'actes répréhensibles;
- b) toute violation des obligations de garantie.

Responsabilité du tiers : Peu importe si le tiers fait une réclamation contre le Canada, l'entrepreneur ou les deux, chaque partie convient qu'elle acceptera l'entière responsabilité des dommages qu'elle cause au tiers en lien avec le contrat. La répartition de la responsabilité sera le montant établi par accord des Parties ou déterminé par un tribunal. Les parties conviennent de se rembourser mutuellement tout paiement à un tiers à l'égard des dommages causés par l'autre, l'autre partie accepte de rembourser rapidement sa part de responsabilité.

18. Règlement des différends

18.1 Consultation et coopération

Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête tout au long de l'exécution du contrat. Les parties conviennent de se consulter et de coopérer les unes avec les autres dans la poursuite des travaux et la résolution des problèmes ou des différends qui peuvent survenir. Avant de soulever un différend en vertu de la disposition sur le règlement des différends, les parties conviennent de communiquer entre elles pour des discussions informelles au niveau du directeur général au Canada et d'un représentant équivalent de l'entrepreneur. Lorsque le cadre de gouvernance est élaboré, ce mécanisme de gouvernance sera mis à profit pour appuyer l'escalade informelle et la résolution des problèmes ou des différences qui peuvent survenir. De plus, les ordonnances de service peuvent être accompagnées de mécanismes supplémentaires de



règlement des différends, le cas échéant, en fonction des travaux envisagés par l'ordonnance de service. À titre d'exemple, pour les travaux liés aux projets où le règlement rapide des différends est essentiel au maintien des échéanciers, un processus accéléré de règlement des différends peut être ajouté à l'ordonnance de service.

18.2 Règlement des différends

- a) **Interprétation:** Dans le présent article sur le règlement des différends, «**différend**» s'entend de tout désaccord concernant toute question soulevée par une partie dans un avis de négociation soumis au Canada et comprend toute réclamation de l'une ou l'autre des parties découlant d'un tel désaccord et de toute demande reconventionnelle de l'autre partie.
- b) **Décision ou directive du Canada concernant le différend:** Tout différend entre les parties de quelque nature que ce soit découlant du contrat ou en relation avec celui-ci qui pourrait donner lieu à une réclamation de l'une ou l'autre des parties, et qui n'est pas réglé par la consultation et la coopération, peut être résolu en premier lieu par le Canada, dont la décision ou l'instruction écrite sera finale et contraignante sous réserve uniquement des dispositions du présent article sur le règlement des différends, à moins que :
- i) L'orientation du Canada n'est pas techniquement possible;
 - ii) L'instruction du Canada minerait tout contrôle de sécurité mis en place par l'entrepreneur;
 - iii) Les dépenses personnelles de l'entrepreneur dépassent 250 000 \$ (sans compter les taxes applicables).

Une décision ou une directive écrite du Canada peut se rapporter à toute obligation en vertu du contrat.

- c) **Différends avec l'entrepreneur** **Décision ou directive du Canada:** L'entrepreneur sera réputé avoir accepté la décision ou l'instruction du Canada mentionnée au paragraphe précédent et avoir expressément renoncé au Canada à toute réclamation relative à la question particulière traitée dans cette décision ou instruction et l'avoir libéré, à moins que, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la décision ou de l'instruction, le Canada n'ait expressément renoncé à toute réclamation à l'égard de la question particulière traitée dans cette décision ou instruction, à moins que, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la décision ou de l'instruction, le Canada ne soit expressément libéré de toute réclamation à l'égard de la question particulière traitée dans cette décision ou instruction, à moins que, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la décision ou de l'instruction: l'entrepreneur soumet à l'autorité contractante un «**avis de négociation**» écrit. Cet avis doit faire référence au présent article et doit préciser les questions en litige et les dispositions pertinentes du contrat, et pour éviter tout doute, doit être envoyé à l'attention de l'avocat général de l'entrepreneur par courrier recommandé (ou par messagerie lorsque le reçu est accusé de réception) comme suit : [l'adresse de GC pour le GC de la partie doit être insérée].
- d) **Obligation continue de l'entrepreneur d'exécuter:** Le fait de fournir un avis en vertu du paragraphe précédent ne dispense pas l'entrepreneur de se conformer à la décision ou à l'instruction du Canada qui fait l'objet du différend. La conformité de l'entrepreneur ne doit pas être interprétée par le Canada comme un aveu par l'entrepreneur du bien-fondé de la décision ou de l'instruction du Canada. Cette obligation ne s'applique pas si l'objet du différend est le non-paiement par le Canada de factures non contestées.
- e) **Instructions supplémentaires si le différend n'est pas résolu rapidement:** Si un différend n'est pas résolu rapidement, le Canada doit donner les instructions qui, de l'avis du



Canada, sont nécessaires à la bonne exécution des travaux et pour éviter les retards en attendant un règlement de la question. À moins que le Canada ne résilie le contrat ou l'ordonnance de service, n'ordonne à l'entrepreneur de suspendre les travaux ou ne retire les travaux de la portée de l'entrepreneur, l'entrepreneur doit continuer d'exécuter les travaux conformément aux dispositions et aux exigences du contrat et aux instructions du Canada. Le rendement de l'entrepreneur dans ces circonstances ne nuira pas à toute réclamation qu'il pourrait avoir à l'égard de la question en litige.

- f) **Aucune dispense de fournir d'autres avis:** Rien dans les présentes procédures de règlement des différends ne libère l'entrepreneur de son obligation de fournir tout autre avis requis par le contrat dans le délai spécifié dans le contrat.

18.3 Négociation

- a) Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception par le Canada d'un avis de négociation, les parties doivent entamer des négociations pour régler le différend. Les négociations doivent d'abord avoir lieu entre les représentants de l'entrepreneur et le Canada qui jouent un rôle de supervision directe dans l'exécution, l'administration ou la gestion de la question en litige en vertu du contrat.
- b) Si les représentants mentionnés au paragraphe précédent ne sont pas en mesure de résoudre une partie ou la totalité des questions qui font l'objet des négociations dans un délai de 30 jours ouvrables, les parties peuvent renvoyer les questions restantes qui sont en litige à un deuxième niveau de négociation entre des représentants plus haut placé de chaque partie.
- c) Si les négociations ne parviennent pas à régler le différend dans les 30 jours ouvrables suivant le renvoi de la date à laquelle le différend est renvoyé au deuxième niveau de négociation, l'une ou l'autre des parties peut, en donnant un avis écrit à l'autre partie, dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de ce délai, demander qu'une médiation soit entreprise pour aider les parties à s'entendre sur les questions en suspens (un «**Avis à la médiation**»).
- d) Les parties peuvent convenir par écrit de niveaux de négociation supplémentaires et de délais plus longs que ceux prescrits ci-dessus. À chaque niveau de négociation, l'entrepreneur et le Canada doivent désigner leurs représentants.

19. Certifications, déclarations et garanties

19.1 Certifications

Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur dans sa soumission, pendant les négociations contractuelles ou lorsqu'il répond à une autorisation de tâche (dont les détails seront énoncés dans l'autorisation de tâche ou une annexe à celle-ci), ainsi que pendant tout processus en vertu duquel le soumissionnaire s'est préqualifié pour soumissionner (dont les détails sont énoncés dans les documents de processus écrits où le soumissionnaire était préqualifié); est une condition du contrat et peut faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne se conforme à aucune attestation ou s'il est déterminé que toute attestation faite par l'entrepreneur dans sa soumission est fautive, qu'elle soit faite sciemment ou non, le Canada a le droit, en vertu de la disposition par défaut du contrat, de résilier le contrat pour défaut.

19.2 Déclarations et garanties

L'entrepreneur a fait des déclarations concernant son expérience et son expertise dans sa soumission de demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (y compris à l'étape de



l'invitation à se qualifier) qui a abouti à l'attribution du présent contrat et, le cas échéant, dans sa réponse à tout processus d'approvisionnement préalable à la qualification. L'entrepreneur déclare et garantit que toutes ces déclarations sont vraies et reconnaît que le Canada s'est fié à ces déclarations pour attribuer le contrat.

20. Droits et recours

20.1 Crédits de service

À déterminer par DP en vertu de cette SA.

20.2 Les droits sont cumulatifs

Tous les droits, recours, pouvoirs et discrétions accordés ou acquis par chaque partie en vertu du contrat ou par la loi sont cumulatifs et non exclusifs.

20.3 Suspension des travaux

- a) L'autorité contractante peut en tout temps, par avis écrit, ordonner à l'entrepreneur de suspendre ou d'arrêter les travaux ou une partie des travaux en vertu du contrat pour une période pouvant aller jusqu'à 180 jours. L'entrepreneur doit immédiatement se conformer à cet ordre d'une manière qui minimise le coût de le faire. Bien qu'un ordre de suspension soit en vigueur, l'entrepreneur ne doit retirer aucune partie des travaux des locaux sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'autorité contractante. Dans les 180 jours, l'autorité contractante doit soit annuler l'ordre de suspension, soit résilier le contrat, en tout ou en partie, conformément aux dispositions du présent contrat.
- b) Lorsqu'une ordonnance est rendue en vertu de l'alinéa a), à moins que l'autorité contractante ne résilie le contrat pour manquement ou que l'entrepreneur n'abandonne le contrat, l'entrepreneur aura droit à ses honoraires et coûts supplémentaires engagés à la suite de la suspension (y compris les honoraires pour les ressources qui ne peuvent pas être réaffectées à d'autres projets pendant la suspension, à condition que le Canada ait reçu un avis en temps opportun concernant les ressources qui ne pouvaient pas être réaffectées).
- c) Lorsque le Canada annule une ordonnance de suspension, l'entrepreneur doit reprendre les travaux conformément au contrat dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Si la suspension a eu une incidence sur la capacité de l'entrepreneur de respecter une date de livraison en vertu du contrat, la date d'exécution de la partie des travaux touchés par la suspension sera prolongée pour une période égale à la période de suspension plus une période, le cas échéant, celle de l'autorité contractante (après consultation de l'entrepreneur, agir raisonnablement) est nécessaire pour que l'entrepreneur reprenne les travaux. Tout ajustement équitable sera apporté au besoin à toutes les conditions touchées du contrat.
- d) Une autorisation de tâche peut contenir d'autres dispositions relatives à la suspension des travaux.

20.4 Résiliation pour défaut de paiement

- a) Si la partie est en défaut dans l'exécution d'une obligation importante en vertu du contrat, l'autre partie peut, en donnant un avis écrit à la partie défaillante, résilier pour défaut le contrat ou une partie du contrat conformément au présent article.
- b) **Période de guérison:**
 - i) S'il n'est pas possible de remédier au manquement de l'entrepreneur, le Canada peut résilier le contrat pour défaut immédiatement sans donner la possibilité de remédier



au défaut. Les exigences individuelles peuvent prévoir des périodes de traitement différentes de celles énoncées dans le présent article.

- ii) Si le contrat (y compris toute autorisation de tâche individuelle) précise qu'un défaut particulier ne sera assujéti à aucune période de recours, le Canada peut résilier le contrat pour défaut immédiatement sans fournir aucune occasion de remédier au défaut.
- iii) Dans tous les autres cas, la partie défaissante aura la possibilité de remédier à son défaut à la satisfaction de l'autre partie. La durée de la période de guérison sera la suivante:
 - (A) Si le contrat (y compris toute autorisation de tâche individuelle) spécifie qu'un défaut spécifique sera soumis à une période de traitement spécifique, cette période de traitement s'appliquera.
 - (B) Si le contrat (y compris toute autorisation de tâche individuelle) ne précise pas si un défaut particulier est assujéti ou non à une période de traitement, ou ne précise pas la période de traitement, les parties conviennent que la partie par défaut n'aura pas droit à une période de traitement supérieure à :
 - (1) 10 JTGFs, si le défaut concerne une partie des travaux pour laquelle il n'y a pas de date d'achèvement ou de livraison spécifiée;
 - (2) 10 JTGFs, si la valeur par défaut concerne une partie des travaux pour laquelle la date d'achèvement ou de livraison spécifiée est une période de plus de 10 JTGFs, mais moins de 40 JTGFs;
 - (3) 20 JTGFs, si la valeur par défaut concerne une partie du travail pour laquelle la date d'achèvement ou de livraison spécifiée est une période de plus de 40 JTGFs, mais moins de 80 JTGFs
 - (4) 30 JTGFs, si le défaut concerne une partie des travaux pour laquelle la date d'achèvement ou de livraison spécifiée est une période de plus de 80 JTGFs, mais moins de 120 JTGFs; ou
 - (5) 60 JTGFs, si le défaut concerne une partie des travaux pour laquelle la date d'achèvement ou de livraison spécifiée est une période de plus de 120 JTGFs
 - (C) S'il y a plusieurs défauts, une seule période de traitement sera fournie égale à la période de traitement associée au défaut associé au délai de livraison le plus long (c.-à-d. que s'il y a plusieurs défauts, l'entrepreneur n'a pas droit à une série de périodes de traitement consécutives).
 - (D) Nonobstant toute disposition contraire du présent sous-article (b) (Période de traitement), l'entrepreneur n'a pas le droit de mettre fin à tout travail important (y compris les services d'abonnement) à moins que le défaut du Canada ne se rapporte à :
 - (1) le non-paiement des montants qui ne sont pas contestés lorsque le non-paiement se poursuit pendant une période d'au moins 90 jours civils après la livraison d'un avis écrit de son intention de résiliation et que le Canada ne remédie pas à ce défaut; ou
 - (2) la violation de la propriété intellectuelle de l'entrepreneur qui a un effet préjudiciable important sur l'entrepreneur lorsque cette violation persiste



pendant une période d'au moins 90 jours civils après que (a) l'avis écrit de l'entrepreneur de son intention de résiliation a été donné ou b) la date à laquelle le Canada pourrait raisonnablement mettre fin à cette violation, selon la dernière de ces deux dates.

- iv) Sur réception de l'avis de défaut et du début de la période de correction à l'égard d'une ou de plusieurs exigences évaluées collectivement à plus de 5 millions de dollars (sans compter les taxes applicables), l'entrepreneur doit présenter des observations écrites au Canada dans les 15 JTGFs concernant toute raison pour laquelle le Canada n'aurait pas le droit de résilier le contrat pour défaut à l'expiration de la période de recours.
- v) Sur réception de l'avis de défaut et du début de toute période de traitement égale ou supérieure à 60 JTGFs, l'entrepreneur doit soumettre (dans les 15 JTGFs) un plan d'action décrivant en détail comment il remédiera à son défaut dans la période de guérison allouée.
- vi) Lorsque le Canada a le droit de résilier en vertu du présent contrat, il peut plutôt choisir, à sa seule discrétion, de fournir un avis de résiliation différée (la «**date du préavis de résiliation différée**»), ce qui signifie ce qui suit :
 - (A) Après cette date d'avis de résiliation différée, le contrat se poursuivra conformément à ses modalités et l'entrepreneur continuera de remédier à son manquement conformément aux modalités du présent contrat;
 - (B) À tout moment après la date de l'avis de résiliation différée, le Canada peut choisir, à sa seule discrétion, de délivrer un avis de résiliation et, à la livraison d'un tel avis, le présent contrat (ou toute partie du présent contrat tel que déterminé par le Canada) sera résilié à la date de résiliation indiquée dans cet avis; et
 - (C) Si le Canada ne choisit pas de remettre un avis de résiliation dans les 18 mois suivant la date du préavis de résiliation différée et que le défaut initial donnant lieu à la remise de l'avis de résiliation différé a été corrigé, le droit du Canada de fournir un avis de résiliation à l'égard de ce défaut initial expirera.
- c) Si l'entrepreneur fait faillite ou devient insolvable, fait une cession au profit des créanciers, ou prend le bénéfice d'une loi relative aux débiteurs en faillite ou insolvable, ou si un séquestre est nommé en vertu d'un titre de créance ou une ordonnance de réception est rendue contre l'entrepreneur, ou une ordonnance est rendue ou une résolution adoptée pour la liquidation de l'entrepreneur, l'autorité contractante peut, dans la mesure permise par les lois du Canada, en donnant un avis écrit à l'entrepreneur, résilier immédiatement en cas de défaut le contrat ou une partie du contrat sans fournir une occasion de remédier.
- d) Si le Canada résilie le contrat pour défaut, l'entrepreneur n'aura aucune demande de paiement supplémentaire, sauf dans les cas prévus au présent article. L'entrepreneur convient de rembourser immédiatement au Canada la partie de tout paiement anticipé qui n'est pas liquidée à la date de la résiliation.
- e) Sous réserve de toute condition contraire dans une autorisation de tâche, à la résiliation du contrat en vertu du présent article, l'autorité contractante peut exiger que l'entrepreneur livre au Canada, de la manière et dans la mesure où elle l'a ordonné, toute partie achevée des travaux, qui n'a pas été livrée et acceptée avant la résiliation et tout ce que l'entrepreneur a acquis ou produit spécifiquement pour exécuter le contrat. Dans un tel cas, sous réserve de la déduction de toute réclamation que le Canada pourrait avoir contre l'entrepreneur découlant du contrat ou de la résiliation, le Canada paiera ou créditera à l'entrepreneur :



- i) la valeur de toutes les parties achevées des travaux livrés au Canada et acceptées par celui-ci, en fonction du prix du contrat, y compris la partie proportionnelle du profit ou des honoraires de l'entrepreneur inclus dans le prix du contrat; et
- ii) le coût prouvé (démonstré par la production de factures) pour l'entrepreneur à l'égard de tout ce qui est livré au Canada et accepté par celui-ci.

Le présent paragraphe ne s'applique pas aux Services d'abonnement et ne s'applique pas aux Documents fournis par l'Entrepreneur dans le cadre des Services d'Abonnement. Le présent paragraphe s'applique toutefois à tout matériel produit à l'aide de services professionnels payés sur la base d'un taux horaire ou quotidien.

- f) Sous réserve des conditions contraires dans une autorisation de tâche, les parties conviennent que le montant payé par le Canada en vertu du contrat jusqu'à la date de résiliation et tout montant payable en vertu de la présente section ne dépasseront pas la valeur totale indiquée dans les exigences résiliées.
- g) Si le contrat est résilié pour défaut, mais qu'il est déterminé plus tard par un tribunal compétent qu'il n'existait aucun motif de résiliation pour défaut, l'avis sera considéré comme un avis de résiliation pour des raisons de commodité, et le Canada paiera l'entrepreneur conformément à l'article résiliation pour des raisons de commodité.

20.5 Résiliation pour des raisons de commodité

Le Canada a le droit de mettre fin à tout ou partie des Travaux pour des raisons de commodité selon les modalités énoncées dans les Exigences individuelles.

20.6 Sous-traitance

- a) Malgré les conditions générales, aucun des travaux ne peut être sous-traité (même à une filiale de l'entrepreneur) à moins que l'autorité contractante n'y ait d'abord consenti par écrit. Pour obtenir le consentement de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :
 - i) le nom du sous-traitant;
 - ii) la partie des travaux qui doit être exécutée par le sous-traitant;
 - iii) le contrôle de l'organisation désignée ou l'habilitation de sécurité de l'installation (ASR) du sous-traitant;
 - iv) la date de naissance, le nom complet et le statut d'habilitation de sécurité des personnes employées par le sous-traitant qui auront besoin d'accéder aux installations du Canada;
 - v) l'achèvement d'une sous-LVERS signée par l'agent de sécurité de l'entreprise de l'entrepreneur pour l'achèvement de la DSIC; et
 - vi) toute autre information requise par l'autorité contractante.
- b) Le présent article s'applique aux sous-traitants retenus directement par l'entrepreneur, mais ne s'applique pas aux sous-traitants retenus par ces sous-traitants.
- c) Pour l'application du présent article, un « sous-traitant » ne comprend pas un fournisseur qui a un lien de dépendance avec l'entrepreneur et dont le seul rôle est de fournir des télécommunications ou d'autres équipements ou logiciels qui seront utilisés par l'entrepreneur pour fournir des services, y compris si l'équipement sera installé dans la dorsale ou l'infrastructure de l'entrepreneur.



20.7 Plan d'action à la suite du non-respect des délais

Si l'entrepreneur omet de livrer du matériel ou d'effectuer toute tâche décrite dans le contrat à temps, en plus de tout autre droit ou recours dont dispose le Canada en vertu du contrat ou de la loi, le Canada peut aviser l'entrepreneur de la lacune, auquel cas l'entrepreneur doit soumettre un plan écrit à l'autorité contractante (et à CC l'autorité technique) dans les 10 jours ouvrables détaillant les mesures que l'entrepreneur entreprendra pour remédier à la carence. L'entrepreneur doit préparer et mettre en œuvre le plan à ses propres frais.

21. Gestion du changement

- a) Chaque demande ou proposition de modification du contrat et de l'autorisation de tâche sera faite et mise en œuvre conformément aux dispositions de la présente section.
- b) Le Canada ou l'entrepreneur peut soumettre une demande de modification (RC) à l'autre partie en livrant un formulaire cr, élaboré par l'entrepreneur et approuvé par le Canada qui comprend :
 - xv) une description du changement;
 - xvi) la raison du changement;
 - xvii) une description de la façon dont le changement sera mis en œuvre et du moment où il le sera;
 - xviii) une description des répercussions que la mise en œuvre du changement aura ou pourrait avoir sur la Solution, le Canada et les tiers associés à la Solution;
 - xix) une analyse de tous les risques liés à la mise en œuvre du changement;
 - xx) un état des honoraires et des dépenses que l'entrepreneur se propose de facturer pour mettre en œuvre le changement (y compris les documents à l'appui démontrant que les frais et les dépenses sont commercialement raisonnables et à des prix concurrentiels en fonction de la nature et de la portée du changement);
 - xxi) les réductions proposées des frais et des dépenses si le changement réduit la portée de la solution;
 - xxii) la date de mise en œuvre prévue du changement; et
 - xxiii) tout autre détail raisonnablement requis par le Canada tel qu'énoncé dans sa demande de modification.
- c) La réponse de l'entrepreneur CR doit être faite dans les vingt (20) JTGFs de la réception de la CR. Si le CR doit résoudre une question urgente (y compris les questions de confidentialité, de confidentialité, de confidentialité, de sécurité ou de contrôle interne ou au besoin pour se conformer à la loi applicable), l'entrepreneur doit répondre à la CR dans les cinq (5) JTGFs suivant la réception de la CR.
- d) L'entrepreneur peut rejeter un CR du Canada pour les services d'abonnement.
- e) L'entrepreneur peut rejeter un CR du Canada s'il détermine raisonnablement qu'il n'est pas techniquement possible d'effectuer le changement proposé.
- f) Dans le cas où l'entrepreneur rejette un CR, la réponse au CR doit expliquer les raisons pour lesquelles l'entrepreneur a rejeté le changement et fournir des documents à l'appui, ainsi que des suggestions sur la façon dont le Canada pourrait être en mesure de réaliser le



changement proposé par d'autres moyens. Si le changement proposé devient techniquement possible à une date ultérieure, l'entrepreneur en avisera rapidement le Canada par écrit.

- g) Le Canada peut rejeter tout CR à moins que le changement ne soit nécessaire pour se conformer à la loi applicable, requise par un organisme de réglementation.
- h) À moins d'indication contraire expresse dans une ER, l'entrepreneur apportera les modifications demandées par le Canada dans un CR sans frais pour le Canada qui sont nécessaires :
 - i) pour se conformer à toute loi applicable; ou
 - ii) par l'entrepreneur pour permettre à l'entrepreneur de se conformer à ses obligations en vertu de la présente entente.
- i) L'accord des parties à un changement sera démontré par un ordre de modification ou une modification à l'ER reflétant ce changement. Si les parties ne sont pas en mesure d'accepter un tel ordre de modification ou une modification d'un ÉNONCÉ DE TRAVAUX, y compris les frais pour le changement, les parties résoudront le litige conformément aux procédures énoncées à l'article 20. Sur avis du Canada, l'entrepreneur commencera à mettre en œuvre le changement en attendant le règlement du différend.

22. Approvisionnement du travail

- a) **Avis de demande de travaux :**
 - i) Le Canada émettra un avis de demande de travaux (WRN) à l'entrepreneur pour qu'il exécute une autorisation de travaux pour une tâche sur demande.
 - ii) Chaque fois que l'entrepreneur reçoit un WRN du Canada, l'entrepreneur accepte d'achever les travaux conformément au contrat, à l'autorisation de tâche et aux prix indiqués dans le catalogue des prix.
 - iii) Quel que soit le moment où un WRN est émis, tous les WRN se terminent automatiquement au plus tard le dernier jour de la période d'autorisation des tâches, et le Canada n'est pas tenu d'annuler les WRN à la fin de la période d'autorisation des tâches.
 - iv) L'entrepreneur ne sera pas payé pour avoir fourni les renseignements nécessaires à la préparation ou à la délivrance d'un WRN.
 - v) L'entrepreneur convient que les WRN peuvent être émis par le Canada 7 jours par semaine, 24 heures par jour, 365 jours par année (7x24x365).
 - vi) L'entrepreneur ne doit pas rejeter un WRN qui a été soumis par le Canada.
 - vii) L'entrepreneur doit fournir un accusé de réception par courriel dans le 1 JTGF de la réception d'un WRN qui comprend la date à laquelle WRN a été transmis à l'entrepreneur et l'identifiant WRN du Canada.
 - viii) Le Canada inclura les renseignements suivants dans chaque WRN et, à condition que tous ces renseignements sont inclus, l'entrepreneur doit procéder à l'exécution de la WRN:
 - (A) la date de transmission du WRN à l'entrepreneur;



- (B) l'identificateur du RNIS du Canada;
 - (C) l'identification, la quantité et la description, la base de paiement du travail commandé par l'article du catalogue de la migration de la charge de travail; et
 - (D) Nom de la personne-ressource, courriel et numéro(s) de téléphone;
- ix) Si l'entrepreneur exige des éclaircissements sur un WRN, l'entrepreneur doit demander les clarifications dans 1 JTGF de la réception d'un WRN. L'entrepreneur doit continuer de respecter les délais pour terminer les travaux, peu importe le temps qu'il faut pour obtenir des précisions.
- b) **Devis de demande de travail:**
- i) L'entrepreneur doit permettre au Canada de soumettre un devis de demande de travaux afin d'obtenir un prix plafond maximal pour terminer les travaux pour services professionnels.
 - ii) La réponse fournie par l'entrepreneur à un devis de demande de travaux doit être valide pour une période de 60 JTGFs à compter de la date à laquelle la réponse a été fournie.
 - iii) L'entrepreneur ne sera pas payé pour avoir fourni une réponse à un devis de demande de travaux.
 - iv) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit fournir les renseignements à l'appui suivants pour une réponse précisée par le Canada :
 - (A) une structure détaillée de répartition du travail qui décrit les jalons, le calendrier et les ressources pour terminer les travaux; et
 - (B) tous les coûts des tiers impliqués dans les travaux tels que démontrés par les factures des tiers, ainsi que des informations supplémentaires avec le même format et le même contenu que ceux décrits ci-dessus pour la ventilation détaillée des coûts.
 - v) Lorsque les renseignements à l'appui d'une réponse indiquent un coût moins élevé pour les travaux, l'entrepreneur doit :
 - (A) fournir une réponse à jour au devis de demande de travail qui reflète les coûts moins élevés indiqués dans les renseignements à l'appui; et
 - (B) la facture de l'entrepreneur au Canada doit refléter le coût inférieur dans la réponse mise à jour.
 - vi) Lorsque le Canada a demandé des renseignements à l'appui, l'entrepreneur ne doit pas facturer les travaux tant que le Canada n'a pas consent à ce que les renseignements à l'appui présentés sont suffisants.
 - vii) La réponse ne peut pas inclure les coûts des activités de travail liées ou des matériaux utilisés pour fournir des travaux à tout autre client de l'entrepreneur.
 - viii) Le Canada n'est pas tenu d'émettre un avis de demande de travail à la suite d'un devis de demande de travaux.



23. Généralités et interprétation

23.1 Autorités et personnes-ressources

- a) **Autorité contractante:** L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et toute modification apportée au contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux qui dépassent ou dépassent la portée du contrat sur la base de demandes ou d'instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.
- b) **Autorité technique:** L'Autorité technique est responsable de toutes les questions concernant le contenu technique des Travaux en vertu du Contrat. Les questions techniques peuvent être discutées avec l'autorité technique; toutefois, l'autorité technique n'a pas le pouvoir d'autoriser des changements à la portée des travaux. Les changements à la portée des travaux ne peuvent être apportés qu'au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante.

23.2 Fermeture de bureaux gouvernementaux

- a) Lorsque l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou ses mandataires fournissent des services dans les locaux du gouvernement en vertu du contrat et que ces locaux sont inaccessibles en raison de l'évacuation ou de la fermeture de bureaux du gouvernement et que, par conséquent, aucun travail n'est effectué, le Canada n'est pas responsable de payer l'entrepreneur pour des travaux qui, autrement, auraient été exécutés s'il n'y avait pas eu d'évacuation ou de fermeture.
- b) Si, en raison d'une grève ou d'un lock-out, l'entrepreneur ou ses employés, sous-traitants ou mandataires ne peuvent pas obtenir l'accès aux locaux du gouvernement et que, par conséquent, aucun travail n'est effectué, le Canada n'est pas responsable de payer l'entrepreneur pour des travaux qui auraient autrement été exécutés si l'entrepreneur avait pu accéder aux locaux.

23.3 Sanctions internationales

- a) Les personnes au Canada et les Canadiens à l'extérieur du Canada sont liés par les sanctions économiques imposées par le Canada. Par conséquent, le gouvernement du Canada ne peut accepter la livraison de biens ou de services qui proviennent, directement ou indirectement, des pays ou des personnes assujettis à des sanctions économiques.
- b) L'entrepreneur ne doit pas fournir au gouvernement du Canada des biens ou des services qui sont assujettis à des sanctions économiques.
- c) L'entrepreneur doit se conformer aux modifications apportées aux règlements imposés pendant la durée du contrat en ce qui concerne ces sanctions. L'entrepreneur doit immédiatement aviser le Canada s'il n'est pas en mesure d'exécuter les travaux en raison de l'imposition de sanctions économiques contre un pays ou une personne ou de l'ajout d'un bien ou d'un service à la liste des biens ou services sanctionnés. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur un plan de contournement, le contrat sera résilié sans égard à la responsabilité, ce qui signifie qu'aucune des parties ne sera responsable envers l'autre dans le cadre de la résiliation, et le Canada ne sera responsable que du paiement des produits ou services reçus jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation.



23.4 Dispositions relatives à l'intégrité

La Politique d'inadmissibilité et de suspension et toutes les directives connexes intégrées par renvoi à la demande de soumissions à sa date de clôture sont intégrées au contrat et en font partie intégrante. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions de la Politique et des Directives, qui se trouvent sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada à l'adresse Politique d'inadmissibilité et de suspension.

23.5 Code de conduite pour l'approvisionnement

L'entrepreneur accepte de se conformer au Code de conduite en matière d'approvisionnement et d'être lié par ses modalités pendant la durée du contrat.

23.6 Conflits d'intérêts et codes de valeurs et d'éthique de la fonction publique

L'entrepreneur reconnaît que les personnes qui sont assujetties aux dispositions de la Loi de 2006 sur les *conflits d'intérêts*, ch. 9, art. 2, du Code régissant les conflits d'intérêts des députés, du Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique ou de tous les autres codes de valeurs et d'éthique applicables au sein d'organisations particulières ne peuvent tirer aucun avantage direct du contrat.