

ENTENTE GLOBALE DE SERVICES

ENTRE

Le **MINISTRE DE LA CYBERSÉCURITÉ ET DU NUMÉRIQUE**, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par monsieur Serge Bouchard, sous-ministre adjoint aux services à la clientèle, dûment autorisé,

Ci-après appelé le « MCN ».

ET

Le ou la **NOM DE L'ORGANISME CLIENT AU LONG**, personne morale, représenté(e) par **monsieur / madame NOM, TITRE**, dûment autorisé(e),

Ci-après appelé le « **ACRONYME CLIENT** ».

1. OBJET

La présente entente établit, entre les parties, leur partenariat relatif aux services offerts par le MCN au **ACRONYME CLIENT** et précise leurs obligations respectives.

2. SERVICES

Les services du MCN auxquels le **ACRONYME CLIENT** souscrit sont décrits dans les annexes à la présente entente.

En cas de disparité, la présente entente a préséance.

3. OBLIGATIONS

3.1 Obligations du MCN

Le MCN s'engage à :

- a) fournir les services dans le respect des lois, des règlements, des politiques et des directives qui lui sont applicables;
- b) communiquer au **ACRONYME CLIENT** l'information nécessaire à l'exécution de la présente entente et s'assurer de sa fiabilité;
- c) informer le **ACRONYME CLIENT**, dans les meilleurs délais, de tout imprévu ou événement pouvant entraîner une modification des modalités de prestation des services ou l'impossibilité d'exécuter en

- tout ou en partie ses obligations ou de les exécuter dans les délais prévus;
- d) mettre en place et maintenir des équipes de soutien chargées du suivi et de la gestion de l'ensemble des services fournis, lesquelles sont énumérées à l'annexe 2.

3.2 Obligations du **ACRONYME CLIENT**

Le **ACRONYME CLIENT** s'engage à :

- a) utiliser les services du MCN dans le respect des lois, des règlements, des politiques et des directives qui lui sont applicables;
- b) communiquer au MCN l'information nécessaire à l'exécution de la présente entente et s'assurer de sa fiabilité;
- c) informer le MCN des conséquences liées à tout imprévu ou événement visé à l'article 3.1 c), le cas échéant;
- d) désigner, à l'annexe 2, les responsables du suivi des services retenus et s'assurer que toute demande formulée par l'un de ses représentants obtienne les autorisations requises selon les règles qui lui sont applicables;
- e) donner au MCN les accès aux lieux, aux équipements et aux systèmes nécessaires à l'exécution de la présente entente et en informer préalablement le MCN des conditions;
- f) informer le MCN, dans les meilleurs délais, des changements dans ses besoins ayant une répercussion sur le volume ou les niveaux de services requis;
- g) effectuer le paiement des services reçus selon la tarification et les modalités financières prévues à l'article 9 et aux annexes.

4. ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET AUTRES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) s'applique. S'il y a lieu, les annexes peuvent prévoir certaines précisions sur l'application de cette loi et de ses règlements.

Chacune des parties s'engage à ce que ni elle ni aucun de ses employés ou de ses sous-traitants ne divulgue ou n'utilise à d'autres fins que pour l'exécution de la présente entente, sans y être dûment autorisée par l'autre partie, toute information qui lui est communiquée dans le cadre de la présente entente ou qui est générée à l'occasion de son exécution ou plus généralement quoi que ce soit dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de l'exécution de la présente entente, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

5. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le MCN met en place des mesures de sécurité proportionnelles à la valeur de l'information que contiennent les services retenus par le client et aux risques encourus afin d'en assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité.

5.1 Le MCN s'engage à :

- a) aviser le **ACRONYME CLIENT**, dans les plus brefs délais, de tout incident de confidentialité et de tout événement de sécurité de l'information pouvant porter atteinte à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité de l'information;
- b) prendre les mesures adéquates pour assurer la sécurité des actifs informationnels;
- c) assurer une gestion des risques, conformément aux standards et normes reconnues dans le domaine de la sécurité de l'information;
- d) concevoir, déployer et mettre en œuvre des contrôles permettant d'assurer une gestion optimale des événements de sécurité de l'information ainsi que des incidents de confidentialité;
- e) collaborer à toute enquête et vérification portant sur la sécurité de l'information;
- f) collaborer à la gestion des événements de sécurité de l'information et des incidents de confidentialité des actifs informationnels;
- g) accompagner le client dans la gestion des événements de sécurité de l'information ainsi que des incidents de confidentialité liés aux services fournis.

5.2 Le **ACRONYME CLIENT s'engage à :**

- a) aviser le MCN, dans les plus brefs délais, de tout incident de confidentialité et de tout événement de sécurité de l'information pouvant porter atteinte à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité de l'information;
- b) prendre les mesures adéquates pour assurer la sécurité des actifs informationnels;
- c) assurer une gestion des risques, conformément aux standards et normes reconnues dans le domaine de la sécurité de l'information;
- d) concevoir, déployer et mettre en œuvre des contrôles permettant d'assurer une gestion optimale des événements de sécurité de l'information ainsi que des incidents de confidentialité;
- e) collaborer à toute enquête et vérification portant sur la sécurité de l'information;
- f) collaborer à la gestion des événements de sécurité de l'information et des incidents de confidentialité des actifs informationnels;
- g) collaborer à la mise en œuvre et au suivi de toute mesure visant à auditer, à améliorer ou à gérer la sécurité de l'information relative aux services;
- h) informer son personnel des exigences de sécurité de l'information du MCN et de l'importance de s'y conformer;
- i) informer le MCN de la nature confidentielle de l'information confiée.

6. DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1 Définitions

6.1.1 Droits de propriété intellectuelle

Désignent les droits d'auteur, les marques de commerce, les marques officielles, les brevets, les dessins industriels, les topographies de circuits intégrés, les obtentions végétales ainsi que les secrets de commerce.

6.1.2 Actif de propriété intellectuelle

Toute création qui est susceptible de faire ou fait effectivement l'objet d'un Droit de propriété intellectuelle réalisé ou autrement acquis en vertu de la présente entente. Cet actif peut être créé à l'interne par un ministère ou un organisme, à l'externe ou en partenariat.

6.2 Réserve de propriété et concession de droits de propriété intellectuelle

Le MCN conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur tout actif de propriété intellectuelle réalisé en vertu de la présente entente, qu'il soit créé à l'interne par un ministère ou un organisme, à l'externe, ou en partenariat.

Toutefois, les annexes peuvent prévoir des dispositions spécifiques relatives à la concession de droits de propriété intellectuelle incluant les droits d'auteur, notamment les modalités relatives à l'octroi d'une licence ou d'une cession de droits d'auteur.

7. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les parties s'engagent à éviter toute situation de conflit d'intérêts. Si une telle situation se présente, la partie concernée doit immédiatement en informer le responsable de l'application de l'entente de l'autre partie.

8. GESTION DE L'ENTENTE

8.1 Désignation des responsables de l'application de l'entente

Les personnes occupant les postes désignés à l'annexe 1 sont responsables de l'application de l'entente.

Les personnes occupant le poste de signataire de la présente entente doivent informer par écrit du remplacement du responsable indiqué à l'annexe 1 pour leur organisation respective dans les meilleurs délais.

8.2 Mandat des responsables de l'application de l'entente

Le mandat des responsables de l'application de l'entente consiste notamment, pour leur organisation respective, à :

- a) effectuer le suivi de l'exécution de l'entente et traiter toute question relative à son application;
- b) assurer le suivi des délais prévus à la présente entente, le cas échéant;
- c) coordonner le traitement des demandes de modifications à la présente entente, conformément aux articles 13 et 14;
- d) s'assurer que toute demande formulée par son organisation obtienne les autorisations requises selon les règles qui lui sont applicables;
- e) effectuer la mise à jour de l'annexe 2 lors du remplacement de l'un de ses responsables et en aviser son vis-à-vis;
- f) assurer la conservation de la version complète de l'entente et ses modifications ainsi que sa diffusion auprès des responsables de services.

9. TARIFICATION ET FACTURATION

9.1 Tarification

Le MCN facture ses services sur la base de grilles tarifaires ou d'autres modalités de calcul prévues aux annexes.

La tarification peut faire objet d'une modification sans préavis.

9.2 Facturation

L'ensemble des services indiqués à la présente entente sera facturé mensuellement, sous réserve de ce qui est inscrit dans les annexes.

9.3 Modalités de paiement

La facture est payable dans les 30 jours suivant sa date d'émission.

10. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution de la présente entente ou sur son interprétation, les parties s'engagent à rechercher un règlement à l'amiable dans l'intérêt des deux parties, compte tenu des contraintes inhérentes à des services communs. Un différend est soumis par écrit :

- a) aux responsables de l'application de l'entente et à leurs vis-à-vis qui doivent rechercher un règlement satisfaisant au plus tard dans les 30 jours de sa réception;
- b) à défaut d'un tel règlement dans le délai imparti, le différend doit être soumis aux personnes occupant les postes des signataires de la présente entente

ou, à défaut, aux plus hauts dirigeants de chacune des parties afin que ces derniers recherchent un règlement satisfaisant.

11. RESPONSABILITÉ

Chacune des parties est responsable de tout dommage causé par elle, ses employés ou ses sous-traitants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution de la présente entente, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu de la présente entente.

Chaque partie s'engage à informer immédiatement l'autre partie de tout recours ou toute mise en demeure, réclamation, demande, poursuite et autre procédure la concernant.

12. VÉRIFICATION

La présente entente est sujette à une vérification par le Vérificateur général du Québec.

Si le vérificateur ou auditeur interne du **ACRONYME CLIENT** a besoin, dans le cadre d'un mandat de vérification, de renseignements du MCN concernant la présente entente, l'auditeur interne du MCN peut, sous réserve d'obtenir les autorisations requises, lui fournir les renseignements et documents qu'il juge pertinents à son mandat.

13. MODIFICATIONS DES SERVICES

13.1 Ajout et retrait de services

Lorsque le **ACRONYME CLIENT** veut retenir des services offerts par le MCN, le responsable de l'application de l'entente **qu'il (qu'elle)** a désigné en avise son vis-à-vis. Ces personnes assurent le suivi du traitement de cette demande et l'obtention des autorisations requises dans leur organisation. L'annexe concernant le nouveau service prend effet à la date convenue entre les parties.

13.1.1 Retrait de services avec préavis

Le MCN et le **ACRONYME CLIENT** peuvent procéder au retrait de services avec préavis.

Pour ce faire, le responsable de l'application de l'entente transmet à son vis-à-vis un avis l'informant de son intention de ne plus retenir (**ACRONYME CLIENT**) ou offrir (**MCN**) un service.

Dans les 90 jours de la réception de l'avis, les parties conviennent d'un processus approprié de transition et d'une date de prise d'effet du retrait de services concerné.

13.1.2 Retrait de services sans préavis

Pour un motif sérieux, le MCN peut retirer un service temporairement ou définitivement. Le responsable de l'application de l'entente qu'il a désigné en avise son vis-à-vis dans les plus brefs délais.

S'il s'agit d'un retrait définitif, les parties conviennent, dans les 90 jours d'un processus visant à formaliser ce retrait de service.

13.1.3 Effets du retrait de services

Lors d'un retrait de services, le **ACRONYME CLIENT** verse au MCN les frais, les décaissements et les sommes représentant la valeur

réelle des services rendus. Les modalités de facturation prévues à l'article 9 s'appliquent.

13.2 Modification d'un service

Sous réserve d'une précision aux annexes, le MCN peut en tout temps apporter toute modification aux services offerts. Le responsable de l'application de l'entente du MCN avise le **ACRONYME CLIENT** des modifications apportées au moins 30 jours avant leur date d'entrée en vigueur. À défaut de demander le retrait de ce service conformément à l'article 13.1.1, le **ACRONYME CLIENT** accepte ces modifications.

13.3 Modification des options de services

À la demande de **ACRONYME CLIENT**, le MCN peut, en tout temps et d'un commun accord, modifier la mesure de la consommation, les niveaux et les modalités des services retenus par le **ACRONYME CLIENT**. Ces modifications se font selon les formes précisées aux annexes relatives aux services.

14. MODIFICATIONS DE L'ENTENTE

14.1 Modifications de l'entente

Sous réserve des modifications prévues aux articles 8.1, 8.2 e) et 13, les autres modifications au contenu de la présente entente doivent faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Une modification ne peut avoir pour effet de changer l'objet de l'entente.

14.2 Résiliation de l'entente

L'une ou l'autre des parties peut résilier la présente entente. La résiliation doit se faire par un avis écrit du signataire de l'entente adressé à son vis-à-vis. La résiliation prend effet à compter d'un délai minimum de 90 jours.

Toute clause qui, de par sa nature, devrait continuer de s'appliquer, notamment celles concernant la propriété intellectuelle, la protection des renseignements personnels et autres renseignements confidentiels ainsi que celle concernant la responsabilité des parties, demeure en vigueur malgré cette résiliation.

15. ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'ENTENTE GLOBALE DE SERVICES

Malgré la date de sa signature, la présente entente entre en vigueur le **XX MOIS 202X**. Elle met fin, le cas échéant, à compter du **31 mars 202X** à (aux) l'entente(s) suivante(s) : **XXX-XXX-XXX** et ses avenants. Cette entente reste en vigueur, sauf si l'une des parties expédie à l'autre partie un avis écrit indiquant qu'elle entend y mettre fin selon les modalités prévues à l'article 14.2 de la présente entente.

Les annexes de services sont reconduites tacitement d'année en année après actualisation de la consommation du **ACRONYME CLIENT**.

EN FOI DE QUOI, LA PRÉSENTE ENTENTE A ÉTÉ SIGNÉE ÉLECTRONIQUEMENT :

Pour le MCN

Pour le ACRONYME CLIENT

Serge Bouchard
Sous-ministre adjoint aux services à la
clientèle

Nom
Titre

Date : _____

Date : _____