



Appel de propositions

AM004829

Fourniture d'une solution de télémétrie véhiculaire, du matériel requis, de la connectivité et des accès à une plateforme infonuagique incluant un DCE

Clauses particulières pour les solutions infonuagiques ou hébergées

Décembre 2020, version 1.5

Table des matières

1. Mise en Contexte	3
2. Définitions.....	3
3. Standards reconnus pour les sites d'hébergement.....	3
4. Audits et vérifications	4
5. Modification du lieu d'hébergement.....	5
6. Conformité et droits d'utilisation de la Solution.....	5
7. Relève et continuité des affaires	6
8. Niveau de services et performance Niveau de services	7
8.1. Pénalités.....	8
8.2. Rôles et responsabilités en lien avec le niveau de service (SLA).....	8
9. Politique d'escalade du support pour les pannes et déficiences.....	8
10. Barème de correction des pannes.....	8
11. Plateforme d'intégration applicative.....	9
12. Télécommunications.....	10
13. Sécurité de la Solution	11
13.1. Gouvernance.....	11
13.2. Gestion des identités et des accès.....	11
13.3. Sécurité de l'infrastructure.....	12
13.4. Continuité et résilience.....	12
13.5. Protection de l'information	12
13.6. Gestion des changements et contrôles applicatifs.....	13
13.7. Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes	13
14. Sécurité des Données.....	13
14.1. Confidentialité et protection des renseignements confidentiels	14
15. Cession.....	16
16. Fin du Contrat.....	16
17. Transition à la sortie.....	16
17.1. Processus.....	17
17.2. Transition à la sortie période de chevauchement.....	17

1. Mise en Contexte

Le but du présent document est de fournir des clauses particulières standardisées, impliquant les solutions infonuagiques et/ou hébergées, lesquelles prévalent sur toutes dispositions contraires ou contradictoires du Contrat.

2. Définitions

Dans ce document (et dans le Contrat qui en découlera), à moins que le contexte n'exige un sens différent, on entend par :

Contrat

Le Contrat, tel que défini aux clauses générales, intervenu entre Hydro-Québec et le fournisseur ayant pour objet la fourniture de biens et/ou de services sur demande seulement, pendant une période déterminée.

Solution

Ensemble des logiciels, des équipements, services et tout autre bien requis pour la mise en place ou entrant dans la composition d'une solution répondant aux besoins fonctionnels et techniques énoncés au présent appel de propositions.

Données

Toute information, peu importe son format, communiquée par Hydro-Québec au fournisseur dans le cadre de la Solution ou dont il a connaissance ou qu'il a recueilli dans le cadre du Contrat, notamment, les renseignements confidentiels, les métadonnées ainsi que tout résultat de traitement des informations communiquées.

Renseignements confidentiels

Les renseignements confidentiels comprennent entre autres les renseignements personnels sur les employés, clients, fournisseurs ou tiers, les renseignements financiers, commerciaux, industriels, scientifiques, techniques ou les secrets de commerce ou industriels, appartenant notamment à Hydro-Québec.

3. Standards reconnus pour les sites d'hébergement

Hydro-Québec exige que pour tout site d'hébergement impliqué dans la Solution le fournisseur utilise des standards reconnus par l'industrie des TIC et conforme aux meilleures pratiques applicables afin d'assurer des mesures et des contrôles standardisés du

service et que les niveaux atteints soient attestés par un organisme indépendant reconnu (exemple : standard du UptimeInstitute¹).

4. Audits et vérifications

4.1. Audits indépendants

Hydro-Québec exige que des audits du service et des composantes de la Solution soient effectués par des entités indépendantes reconnues dans l'industrie et autorisées à émettre des certifications, le cas échéant.

Ces audits confirment que la Solution est conforme à l'architecture et à la politique de sécurité du Fournisseur et que tous les contrôles décrits pour répondre aux exigences de cybersécurité du client sont démontrés efficaces, ce qui peut exiger des audits des sous-traitants (tiers) du Fournisseur.

Les audits et les rapports en découlant doivent être du type SOC2 Type II ou, à défaut, mesurer la conception et l'efficacité de tous les contrôles impliqués par la Solution. Les cadres de référence des contrôles audités seront basés sur TSC AICPA (CC, AI, CI, PI) et/ou ISO 27001/27002/27018 et/ou CSA CCM (Cloud Security Alliance – Cloud Control Matrix).

Les rapports découlant de ces audits, incluant les mises à jour, doivent être communiqués à Hydro-Québec dès leur réception par le Fournisseur et minimalement une fois par période de douze (12) mois consécutifs.

Le Fournisseur doit soumettre à Hydro-Québec pour approbation un plan d'action détaillé – incluant les délais de réalisation – dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la communication à Hydro-Québec du rapport découlant d'un audit. Ce plan d'action détaillé doit permettre au Fournisseur de corriger toute lacune identifiée dans un rapport découlant d'un audit. Hydro-Québec se réserve le droit de procéder à une vérification de la mise en œuvre d'un tel plan d'action en conformité avec la clause 4.2.

4.2. Vérifications par Hydro-Québec

En plus des audits indépendants exigés, Hydro-Québec peut effectuer des vérifications additionnelles. Ces vérifications porteront notamment sur la sécurité des composantes de la Solution, la qualité d'un service offert, la

¹ Uptime Institute https://fr.wikipedia.org/wiki/Uptime_Institute

mise en œuvre d'un plan d'action approuvé par Hydro-Québec en vertu de la clause 4.1 ou tout autre aspect de la Solution. Ces vérifications additionnelles peuvent être effectuées par une firme spécialisée mandatée par Hydro-Québec

Hydro-Québec peut également, par le même moyen, effectuer des études technico-économiques quant aux services offerts ou à la justesse des coûts qui leur sont rattachés.

Le Fournisseur devra, à ses frais, se conformer aux recommandations découlant des vérifications additionnelles, et fournir dans un délai maximal de trente (30) jours un plan d'action approuvé visant à corriger les lacunes identifiées.

Le Fournisseur doit collaborer pleinement et gratuitement à toute vérification effectuée en vertu de la présente clause et, notamment, transmettre tous les renseignements et documents requis pour effectuer telle vérification. Dans l'éventualité où Hydro-Québec mandait une firme spécialisée afin d'effectuer des vérifications additionnelles, cette firme signera un engagement de confidentialité visant à assurer au Fournisseur que les renseignements ne serviront qu'aux fins mentionnées dans la demande de vérification.

4.3. Responsabilité et résiliation

Tout audit ou vérification effectuée en vertu de la clause 4 ne dégage pas pour autant le Fournisseur de sa responsabilité prévue au Contrat.

Hydro-Québec peut, en tout temps et à sa seule discrétion, procéder à la résiliation du Contrat si elle est d'avis que la sécurité de la Solution n'est pas adéquate.

5. Modification du lieu d'hébergement

Si en cours d'exécution du Contrat, le fournisseur souhaite modifier le lieu d'hébergement d'une ou plusieurs composantes de la Solution, il devra obtenir l'autorisation écrite du représentant autorisé d'Hydro-Québec. Ceci pour qu'Hydro-Québec puisse, notamment, évaluer les impacts technologiques, de sécurité, législatifs et de télécommunication.

Hydro-Québec n'est pas obligée d'accepter la modification du lieu d'hébergement.

6. Conformité et droits d'utilisation de la Solution

Le fournisseur garantit à Hydro-Québec que :

- a) la Solution est conforme à la réponse de sa soumission au présent appel de propositions;
- b) qu'il détient tous les droits, sans exception, lui permettant de réaliser le Contrat, et notamment, le droit d'accorder la (les) licence(s) prévue(s) pour les logiciels fournis par le fournisseur.

7. Relève et continuité des affaires

Le fournisseur s'engage à assurer une relève de la Solution et une continuité des affaires, au niveau de service requis par la Solution demandé dans la section F – Devis fonctionnel et technique.

La responsabilité de la relève informatique est partagée entre Hydro-Québec et le fournisseur.

Hydro-Québec est responsable :

- d'élaborer les exigences de relève afin d'assurer la continuité des affaires;
- de définir le niveau de service souhaité en mode désastre et les moyens appropriés pour assurer la continuité des affaires;
- de définir le processus de retour à la normale.

Le fournisseur est responsable :

- de proposer un plan de relève, lequel doit être approuvé par le représentant d'Hydro-Québec, avec un site de relève externe comprenant la relève des serveurs, des équipements et des liens de télécommunications ainsi que la prise de copies de sécurité;
- de s'assurer de l'intégrité des données d'Hydro-Québec confiées au fournisseur dans le cadre de l'utilisation de la Solution, c.-à-d. il ne doit y avoir aucune perte de données ou corruption de données dans la Solution du fournisseur;
- de mettre en œuvre la relève informatique en fonction des besoins d'Hydro-Québec;
- de remettre en service sa Solution, dans le respect du niveau de services établi dans l'annexe F, lors de la perte partielle ou totale du service en cas de désastre;
- de brancher son site de relève ou tout autre réseau appelé à le remplacer;
- de tester son plan de relève, par simulation d'une situation réelle, au minimum une (1) fois par année;
- de collaborer avec Hydro-Québec pour définir les mesures de la performance (métriques) et les niveaux de services à maintenir pendant un désastre ainsi que la mise en œuvre du processus de retour à la normale;
- de faire auditer les mesures de relève minimalement une fois par année par une entité indépendante pour démontrer que les mesures de relève du fournisseur sont testées, documentées et respectent le niveau de service exigé à la section F - Devis fonctionnel et technique.

8. Niveau de services et performance Niveau de services

Le niveau de services pour accéder à la Solution exigée par Hydro-Québec est de 24/7;

Le fournisseur doit offrir minimalement les plages de support entre 7 h et 18 h, heure de l'Est (HNE/HAE), du lundi au vendredi inclusivement.

Le taux de disponibilité est calculé sur des périodes de référence d'un mois, la première période de référence débutant au moment de la mise en service et se terminant à la fin du mois, les périodes suivantes couvrant un mois civil et la dernière période se terminant à la date de fin du Contrat.

Malgré les requis de disponibilité de 24/7, Hydro-Québec requiert un taux minimum de haute disponibilité² de 99,9% qui se transpose en temps dans le tableau suivant :

Disponibilité en %	Indisponibilité par année	Indisponibilité par mois ³	Indisponibilité par semaine
99,9 %	8.77 heures	43.83 minutes	10.08 minutes

Le taux de disponibilité est le nombre total d'heures de disponibilité réelle de la Solution durant la plage de service, divisé par le nombre total d'heures couvertes par la plage de service, pour toute la durée de la période de référence.

Le fournisseur doit offrir :

- un support téléphonique en français du lundi au vendredi inclusivement, entre 7 h et 18 h (HAE/HSE) : réponse immédiate;
- la mise en production de tout changement apporté aux applications de la Solution utilisée par Hydro-Québec à l'extérieur des périodes de 7 h à 18 h, et le fournisseur doit aviser Hydro-Québec avant son implantation dans l'environnement de production.

Le fournisseur doit expliquer les raisons de la défaillance, en cas de problème au niveau de la disponibilité ou du niveau de services.

² https://en.wikipedia.org/wiki/High_availability

8.1. Pénalités

Si le fournisseur ne respecte pas les niveaux de service requis, Hydro-Québec se réserve le droit d'imposer au fournisseur des pénalités en fonction de la sévérité de la panne, lesquelles seront déterminées auprès du fournisseur avant l'attribution du Contrat.

La durée d'un problème de disponibilité est la période de temps écoulée entre l'heure de l'appel de service, y compris le délai d'attente, et l'heure à laquelle la Solution est redevenue opérationnelle selon les niveaux de service attendus.

Le délai de résolution d'un problème est établi par Hydro-Québec et correspond à la période écoulée (en heures et en minutes) entre l'heure de l'appel de services et l'heure à laquelle le problème est résolu, à la satisfaction d'Hydro-Québec.

8.2. Rôles et responsabilités en lien avec le niveau de service (SLA)

Le fournisseur doit fournir sa Solution infonuagique au niveau de service détaillé à la section 8.1.

Le fournisseur confirme que le niveau de service qu'il propose est conforme aux exigences d'Hydro-Québec et ce nonobstant toute entente intervenue entre lui et ses propres fournisseurs et/ou sous-traitants.

Les exigences ne sont pas nécessairement limitées aux mesures quantitatives, mais peuvent également traiter des mesures qualitatives.

9. Politique d'escalade du support pour les pannes et déficiences

Le fournisseur s'engage à respecter le processus d'escalade accepté par Hydro-Québec afin de pallier aux déficiences découvertes.

10. Barème de correction des pannes

Le fournisseur doit s'engager à respecter les barèmes suivants pour corriger les pannes de la Solution. Le niveau de sévérité est déterminé par Hydro-Québec et peut être modifié selon les circonstances.

Les barèmes suivants correspondent aux exigences d'Hydro-Québec:

a - sévérité 1:

Définition: l'ensemble des utilisateurs ne peuvent utiliser la Solution.

- Mise en communication immédiate avec un spécialiste en reprise des activités;

- assignation immédiate des techniciens requis à la réparation de la panne jusqu'à la résolution complète de celle-ci ou jusqu'à ce qu'une méthode de contournement du problème soit mise en place;
- communication sur une base constante pendant la résolution du problème.

b - sévérité 2:

Définition: problème qui affecte l'ensemble des utilisateurs de la Solution, cependant il existe une alternative.

- Retour d'appel en une heure;
- durée maximale pour mettre en place une correction: deux (2) jours ouvrables;
- moyenne recherchée: 24 heures / panne;
- communication sur une base horaire pendant la résolution du problème

c - sévérité 3:

Définition: problème qui affecte une partie des utilisateurs de la Solution.

- Retour d'appel à l'intérieur d'une journée;
- durée maximale pour mettre en place une correction : cinq (5) jours ouvrables
- moyenne recherchée : deux (2) jours / panne;
- communication sur une base quotidienne pendant la résolution du problème.

d - sévérité 4:

Définition: anomalie de la Solution qui a peu d'impact sur les utilisateurs.

- Retour d'appel à l'intérieur de 5 jours;
- durée maximale pour mettre en place un correctif : vingt (20) jours ouvrables;
- moyenne recherchée: dix (10) jours ouvrables;
- communication sur une base hebdomadaire pendant la résolution du problème.

11. Plateforme d'intégration applicative

Dans le cas où la Solution infonuagique doit pouvoir échanger des données avec les systèmes d'entreprise d'Hydro-Québec, ces échanges de données doivent être effectués selon nos standards d'architecture d'entreprise. (exemple : API)

Plus particulièrement, Hydro-Québec exige :

- Dans le cas où les échanges impliquent le système d'entreprise SAP d'Hydro-Québec, les échanges doivent être effectués avec la plateforme d'intégration SAPBTP.
- Dans le cas où les échanges n'impliquent pas le système SAP d'Hydro-Québec, le fournisseur doit proposer une stratégie d'intégration applicative appropriée en fonction de la Solution, des systèmes d'entreprise Hydro-Québec impliqués dans les échanges de données et des plateformes d'intégration applicative déjà en place à Hydro-Québec. La stratégie d'intégration devra être approuvée par écrit par le représentant d'Hydro-Québec.

Voir les exigences « Intégration » section 4.5 dans le Devis fonctionnel et technique pour plus de détails.

12. Télécommunications

L'infonuagique crée une dépendance au réseau Internet et peut entraîner une dépendance à l'égard de l'opérateur de services de télécommunication (cloud carrier), sur lesquels repose en partie la continuité des affaires.

1. Sur demande, le fournisseur s'engage à obtenir et à fournir à Hydro-Québec les sections sur les renseignements en matière de continuité de service présentes au Contrat mis en place avec son opérateur télécom.
2. Le fournisseur s'engage aussi à prendre les actions nécessaires, par exemple, à diversifier ses opérateurs pour rencontrer le niveau de service décrit à la section 8.1 ou la section F - Devis fonctionnel et technique, lequel est plus contraignant.
3. Le fournisseur doit avoir mis en place avec ses opérateurs de service de télécommunications des ententes et stratégies afin de protéger la Solution contre les attaques de déni de service distribuées (DDOS)

Par ailleurs, il faut tenir compte du fait que le recours à des services infonuagiques peut avoir une incidence significative sur le niveau d'utilisation de la bande passante Internet du côté d'Hydro-Québec.

4. Le fournisseur s'engage à transmettre avec sa soumission les spécifications d'utilisation pour son service pour qu'Hydro-Québec soit en mesure de faire ses analyses à l'interne sur la capacité de ses infrastructures permettant l'accès à l'internet.

De plus, le fournisseur s'engage à utiliser les protocoles de communications standards de l'industrie des TIC, ex : TCP/IP.

13. Sécurité de la Solution

Hydro-Québec a déterminé ses propres exigences de sécurité pour les projets infonuagiques en s'inspirant de la matrice des contrôles infonuagiques du CSA (Cloud Security Alliance). Les clauses ci-après viennent appuyer les exigences de sécurité du cahier F.

13.1. Gouvernance

- *(En lien avec le contrôle 1.1 du cahier F, section Sécurité) Le fournisseur assure entre autres une sécurité adéquate avec tous les tiers impliqués dans la Solution.*
- *(En lien avec le contrôle 1.2 du cahier F, section Sécurité) Le fournisseur nomme un responsable de la sécurité responsable du respect du Contrat, de la mise en place de l'ensemble des mesures reliées à la sécurité et de la reddition de compte auprès d'Hydro-Québec.*
 - *Advenant la fin du Contrat, le fournisseur s'engage à assurer le transfert de connaissances suffisantes pour la prise en charge de la sécurité par Hydro-Québec.*
- *(En lien avec le contrôle 1.3 du cahier F, section Sécurité) Des moyens sont mis en œuvre pour surveiller l'environnement et détecter rapidement tout risque de sécurité. Le fournisseur s'engage à informer Hydro-Québec dès leur détection, des risques auxquels elle est exposée et des plans d'action qui y sont liés.*
 - *Le fournisseur soumet son processus de gestion des risques à Hydro-Québec.*
- *(En lien avec le contrôle 1.4 du cahier F, section Sécurité) Les règles d'accès aux Données doivent être autorisées par Hydro-Québec.*

13.2. Gestion des identités et des accès

- *(En lien avec le contrôle 2.5 du cahier F, section Sécurité) Un mécanisme de fédération d'identité standard est disponible pour assurer le principe SSO aux utilisateurs d'Hydro-Québec. Les accès aux fonctions administratives et maîtres d'Hydro-Québec doivent supporter une authentification à deux facteurs.*

- *(En lien avec le contrôle 2.6 du cahier F, section Sécurité) Sur demande, le fournisseur fournit l'inventaire des profils d'accès donnant droit à ses Données et la liste des utilisateurs autorisés.*

13.3. Sécurité de l'infrastructure

- *(En lien avec le contrôle 3.3 du cahier F, section Sécurité) Des mécanismes de surveillance et de détection sont en place pour réagir rapidement aux attaques en provenance des réseaux de communication.*
- *(En lien avec le contrôle 3.4 du cahier F, section Sécurité) Tous les accès des utilisateurs d'Hydro-Québec sont journalisés, ces journaux sont conservés sur la durée de vie du Contrat et rendus disponibles sur demande.*
- *(En lien avec le contrôle 3.5 du cahier F, section Sécurité) Les Données ne doivent pas se retrouver sur un appareil n'appartenant pas au fournisseur ou à Hydro-Québec (pas de BYOD).*

13.4. Continuité et résilience

- *(En lien avec le contrôle 4.2 du cahier F, section Sécurité) En fin de Contrat, le fournisseur communique l'ensemble des Données en format structuré standard.*
- *(En lien avec le contrôle 4.3 du cahier F, section Sécurité) Une protection physique contre les accès non autorisés, dommages et désastres est assurée.*

13.5. Protection de l'information

- *(En lien avec le contrôle 5.2 du cahier F, section Sécurité) Les informations d'Hydro-Québec ne sont jamais utilisées en test ou développement sans son consentement spécifique.*
- *(En lien avec le contrôle 5.3 du cahier F, section Sécurité) Les communications avec Hydro-Québec sont toujours chiffrées. Les données identifiées comme sensibles par Hydro-Québec doivent être chiffrées en tout temps et les clés n'être accessibles qu'aux personnes autorisées d'Hydro-Québec.*

13.6. Gestion des changements et contrôles applicatifs

- *(En lien avec le contrôle 6.1 du cahier F, section Sécurité) Le fournisseur s'engage à informer Hydro-Québec, sans délai, de tout changement à la Solution qui pourrait l'impacter, incluant les changements au niveau des tiers impliqués.*
- *(En lien avec le contrôle 6.2 du cahier F, section Sécurité) Le fournisseur garantit que les Données ne sont modifiées qu'en fonction d'opérations autorisées.
Les Données ne sont pas utilisées à des fins de test par le fournisseur sans l'autorisation explicite d'Hydro-Québec.*

13.7. Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes

- *(En lien avec le contrôle 7.1 du cahier F, section Sécurité) Outre, l'avis prévu à l'article 14, le fournisseur s'engage à aviser Hydro-Québec sans délai de toute perte, vol et/ou tentative de vol des Données, ainsi que de toute vulnérabilité ou menace qui pourrait avoir un impact sur la sécurité des Données.*
- *(En lien avec le contrôle 7.2 du cahier F, section Sécurité) Outre l'avis prévu à l'article 14, le fournisseur s'engage à informer Hydro-Québec, sans délai, des incidents concernant les Données ou la Solution.
Un rapport mensuel est déposé à Hydro-Québec concernant le traitement des incidents de sécurité en lien avec la Solution.
Le fournisseur fournit à Hydro-Québec le nom d'un contact auquel Hydro-Québec peut signaler les incidents détectés avec la Solution.*
- *(En lien avec le contrôle 7.3 du cahier F, section Sécurité) Le fournisseur collabore à toute demande d'enquête d'Hydro-Québec et fournit les informations légalement pertinentes demandées dans un délai raisonnable.*

14. Sécurité des Données

Hydro-Québec exige des protections particulières pour les Données.

14.1. Confidentialité et protection des renseignements confidentiels

Le fournisseur s'engage à garder confidentielles les Données.

L'accès aux Données doit être limité aux personnes qui ont réellement besoin de les connaître pour réaliser les travaux. Sous réserve de ce qui est prévu au présent article concernant la sous-traitance, aucune Donnée ne peut être communiquée à un tiers.

Sans restreindre le caractère général des paragraphes précédents, ceux-ci sont complétés par les suivants :

1. Le fournisseur ne peut utiliser les Données pour d'autres fins que celles expressément prévues au Contrat et notamment, il ne peut publier, distribuer, donner ou faire le commerce des Données obtenues dans le cadre de l'exécution du Contrat.
2. Le fournisseur s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulguent les Données, sans y être dûment autorisés par Hydro-Québec.
3. Le fournisseur doit assurer la confidentialité des renseignements personnels notamment en se conformant aux articles 53 et suivants, 59 alinéa 1, 62 alinéa 1, 63.1, 64, 65, 67.2, 67.3, 70.1 et 73 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.
4. Dans le but d'assurer la confidentialité des Données, le fournisseur doit prendre et appliquer les mesures de sécurité nécessaires et notamment :
 - a) Avant l'exécution du Contrat et la communication des Renseignements Confidentiels par Hydro-Québec, faire signer à chacune des personnes ayant accès à ces renseignements, un engagement de confidentialité, à l'effet, notamment, que les renseignements ne seront utilisés que dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le fournisseur doit s'assurer du respect de l'engagement de confidentialité, conserver et mettre à la disposition d'Hydro-Québec, l'original de chaque engagement de confidentialité qu'il a fait signer. Hydro-Québec a, en tout temps, le droit d'exiger du fournisseur qu'il n'affecte plus à l'exécution du Contrat une de ses ressources ou un tiers agissant à sa demande ;



Engagement_de_con
fidentialité

Hydro-Québec retient et conserve tous droits de propriété sur les Données et elle ne cède et n'octroie aucun droit de propriété au fournisseur relativement aux Données.

Dans l'hypothèse où le fournisseur désire retenir les services d'un sous-traitant pour l'exécution d'une partie du Contrat, il doit d'abord

obtenir l'approbation écrite d'Hydro-Québec. Si celle-ci approuve ledit sous-traitant, un contrat liant Hydro-Québec, le fournisseur et le sous-traitant doit intervenir entre lesdites parties afin que le sous-traitant s'oblige envers Hydro-Québec à respecter les engagements et obligations contractuels du fournisseur relativement à la confidentialité. Le fournisseur s'engage à informer les membres de son personnel et, le cas échéant, les membres du personnel d'un sous-traitant, des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.

Le fournisseur ne peut pas détenir les Données et les rendre inaccessibles à Hydro-Québec en cas de conflit entre le fournisseur et Hydro-Québec.

Il est interdit au fournisseur de communiquer à l'extérieur du Québec des renseignements personnels ou de confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements confiés par Hydro-Québec ou recueillis par le fournisseur dans le cadre de l'exécution du contrat, avant d'avoir obtenu l'autorisation écrite d'Hydro-Québec. Sous réserve de l'évaluation des mesures de sécurité, Hydro-Québec pourrait, toutefois, autoriser la communication, la détention, l'utilisation ou l'hébergement desdits renseignements au Canada (ou la partie de la Solution impliquant un renseignement personnel).

Le fournisseur s'engage à aviser sans délai le responsable de l'accès à l'information chez Hydro-Québec:

- a) de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité d'une Donnée, incluant tout vol ou perte de renseignements personnels, et à permettre au responsable de l'accès à l'information chez Hydro-Québec d'effectuer toute vérification relative à la confidentialité ;
- b) de toute demande d'accès à une Donnée ou à un document contenant une Donnée, afin que le responsable de l'accès à l'information chez Hydro-Québec procède au traitement de cette demande d'accès.

Lors de la terminaison du Contrat ou sur demande d'Hydro-Québec et peu importe le motif, le fournisseur s'engage, dans un délai déterminé par Hydro-Québec, à :

- remettre à Hydro-Québec toutes les Données (incluant celles qui sont hébergées auprès du fournisseur) dans un format déterminé par Hydro-Québec et
- à détruire et effacer de façon irrécupérable toute copie de ces Données ou toute copie de logiciel appartenant à Hydro-Québec en propre ou sous licence remise, incluant ceux pour travailler sur ses propres équipements, et à fournir à Hydro-Québec, un document établissant qu'aucune Donnée ou logiciel, sous quelques formes que ce soient, n'a été conservé.

Le fournisseur reconnaît qu'Hydro-Québec peut en tout temps procéder à une vérification du respect des présentes dispositions et à cette fin, Hydro-Québec pourra avoir accès aux locaux du fournisseur ainsi qu'aux dossiers contenant les Données, y compris, s'il y a lieu, les accès aux bases de données contenant les Données ou les renseignements. Pour toute vérification du respect de la présente clause, Hydro-Québec devra procéder au plus tard dans les trois (3) ans de la fin du contrat.

Le fournisseur reconnaît que le défaut de respecter les dispositions du présent article constituera une violation de ses obligations contractuelles qui peut causer un préjudice sérieux ou irréparable à Hydro-Québec. Par conséquent, le fournisseur reconnaît qu'Hydro-Québec pourra avoir notamment un recours immédiat à l'injonction, et ce, sous réserve de tous ses autres recours.

15. Cession

Les droits et obligations du fournisseur relativement à l'hébergement et l'exploitation de la Solution ne peuvent être cédés, vendus, transportés ou autrement aliénés, en tout ou en partie, sans le consentement exprès écrit d'Hydro-Québec.

Advenant le cas où Hydro-Québec consent à ce que les services d'hébergement et d'exploitation de la Solution soient transférés ou autrement cédés à un autre prestataire, ce dernier sera tenu de fournir intégralement le service d'hébergement et d'exploitation de la Solution décrite aux présentes. Tous les frais relatifs à un transfert autorisé devront être assumés solidairement par le fournisseur et par l'organisation à qui les droits et obligations auront été transférés, et ce, à l'entière satisfaction d'Hydro-Québec.

Le non-respect de cette obligation est un défaut au sens du Contrat et entraînera, à la discrétion d'Hydro-Québec, le droit à la résiliation pour cause et/ou un recours en dommages notamment relatif aux frais engagés pour le remplacement de la Solution proposée par une solution équivalente (respectant les mêmes exigences), soit :

- contre le fournisseur et/ou,
- contre l'organisation à qui auront été transférées les obligations relatives aux services d'hébergement et d'exploitation de la Solution;

16. Fin du Contrat

La fin du Contrat ne dégage aucunement le fournisseur et le sous-traitant de leurs obligations et engagements relativement à la protection des renseignements d'Hydro-Québec (voir section 13.5#1).

Nonobstant la clause générale D.11 Défaut – Résiliation, le Contrat est réputé être un contrat de service de telle sorte que si Hydro-Québec résilie unilatéralement le Contrat sans défaut du fournisseur, les articles 2125 et suivants du Code civil du Québec s'applique.

17. Transition à la sortie

Avant l'attribution du Contrat, le fournisseur s'engage, conformément aux conditions prescrites ci-dessous, à préparer et à déposer un plan préliminaire de transition à la sortie, lequel doit prévoir, entre autres, le processus, méthodes et les outils requis pour produire les Données d'Hydro-Québec à récupérer à la sortie du Contrat (Annexe au Contrat : « Récupération des données à la fin du contrat ») ainsi que d'énumérer les outils logiciels (préciser la version) requis par Hydro-Québec pour les consulter.

De plus le fournisseur s'engage, à ses frais, à fournir annuellement à la date d'anniversaire du Contrat, une copie des Données identifiées dans l'annexe (« Récupération des données à la fin du Contrat »), et ce, dans le format requis par Hydro-Québec.

Le plan préliminaire de transition à la sortie devra également comprendre, sans s'y limiter :

- l'approche et la stratégie de transition à la sortie, tant du point de vue de la technologie que du cadre de gestion;
- la façon dont les transferts de connaissances et de documentation vers le futur fournisseur seront effectués. Ceci inclut les documents et schémas d'architecture, les descriptions et la programmation des applications, les fichiers de sauvegarde et les descriptions des flux d'acheminement des contacts;
- une période de chevauchement de trois (3) mois avec le futur fournisseur; cette période de chevauchement débutera 3 mois avant la fin du Contrat avec le fournisseur;
-

17.1. Processus

Durant la période de transition à la sortie, le fournisseur devra assurer la continuité des services existants et s'engage à offrir une coopération pleine et entière à Hydro-Québec, au futur fournisseur et à ses sous-traitants.

À cette fin, le fournisseur s'engage à transmettre à Hydro-Québec toute l'information exigible pour assurer les services, tels les configurations et les documents existants, à l'exception de son information confidentielle.

17.2. Transition à la sortie période de chevauchement

Lors des deux (2) derniers mois de la période de transition à la sortie, une période de chevauchement entre le Contrat en vigueur et le futur contrat de service devra permettre une transition entre le fournisseur et le futur fournisseur.

Le fournisseur devra assister le futur fournisseur dans la résolution des incidents pouvant survenir lors de la transition. Il devra aussi fournir le même niveau de continuité de services et de collaboration qui était exigé au Contrat.