



## CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

Numéro : SC-2600

Contrat intervenu à Québec, province de Québec, (ci-après le « CONTRAT »);

**ENTRE** : **AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**, personne morale de droit public constituée par la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, (RLRQ, chapitre A-33.2), dont le siège est situé à Place de la Cité, tour Cominar 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1, et ayant une place d'affaires au 800, rue du Square Victoria, 22<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H4Z 1G3, représentée aux présentes par Marie-Claude Soucy, en sa qualité de vice-présidente des services administratifs et dûment autorisée;

(ci-après l' « AUTORITÉ »)

**ET** : **GESTION DE COLLECTIONS INFORMATISÉES INC (GCI INC.)**, ayant un établissement au 999, avenue de Bougainville, Québec (Québec), G1S 3A7 représentée aux présentes par Chantal Lavoie, en sa qualité de directrice générale et dûment autorisée ainsi qu'elle le déclare;

(ci-après le « PRESTATAIRE DE SERVICES »).

**Les parties conviennent de ce qui suit :**

### **1. Objet du contrat**

- 1.1** Par les présentes, l'AUTORITÉ retient les services professionnels du PRESTATAIRE DE SERVICES, tels que spécifiés à l' « ANNEXE A » jointe au présent contrat (ci-après les « SERVICES ») et le PRESTATAIRE DE SERVICES accepte d'exécuter les SERVICES qui lui seront confiés par Hans Viens, directeur du développement et de l'évolution des systèmes et des partenaires d'affaires (ci-après le « REPRÉSENTANT »), pour le compte de l'AUTORITÉ. En cas de conflit entre les annexes et le présent CONTRAT, ce dernier prévaudra.
- 1.2** Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage envers l'AUTORITÉ à rendre l'ensemble des SERVICES décrits dans l'ANNEXE A du présent CONTRAT, ce qui inclut les services, le matériel et les documents le cas échéant qui, bien que non spécifiquement énumérés dans l'ANNEXE A, sont requis suivant la nature du CONTRAT.

1.3 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à collaborer avec l'AUTORITÉ et à tenir compte des instructions et recommandations du REPRÉSENTANT.

## 2. Honoraires et modalités de paiement

2.1 L'AUTORITÉ rétribuera les SERVICES du PRESTATAIRE DE SERVICES selon les modalités suivantes :

a) tarif horaire de cent dix dollars et zéro cent (110,00 \$/heure) pour les services professionnels basés sur une banque estimée de quatre cent (400) heures pour toute demande de service tel que spécifié à l'article 4 de l'ANNEXE A, et ce, pour un montant total estimé de quarante-quatre milles dollars et zéro cent (44 000,00 \$) qui pourra être utilisée pour toute la durée du CONTRAT;

b) tarif forfaitaire de quarante-sept mille neuf cent quarante-trois dollars et zéro cent (47 943,00 \$) pour trois (3) ans de maintenance (nouvelles versions et services d'assistance) tel que défini aux articles 1, 2 et 3 de l'ANNEXE A. Ces frais sont facturables au 28 novembre de chaque année. Ce montant forfaitaire comprend les progiciels Ultima et Convert Doc dont les coûts annuels de maintenance sont respectivement quatorze mille quarante-trois dollars et zéro cent (14 043,00 \$) et mille neuf cent trente-huit dollars et zéro cent (1 938,00 \$) pour un total de quinze mille neuf cent quatre-vingt-un dollars et zéro cent (15 981,00 \$).

c) les tarifs sont fixés pour la durée entière du CONTRAT.

2.2 Le montant du CONTRAT est estimé à quatre-vingt-onze mille neuf cent quarante-trois dollars et zéro cent (91 943,00 \$) (ci-après la « SOMME TOTALE ESTIMÉE »). L'AUTORITÉ ne s'engage pas à dépenser la totalité de la SOMME TOTALE ESTIMÉE. Elle a recours aux SERVICES du PRESTATAIRE DE SERVICES selon ses besoins.

2.3 Les coûts réels et raisonnables des autres débours nécessaires à l'exécution du CONTRAT sont remboursés et les pièces justificatives afférentes devront être produites conformément à l'article 2.9 du CONTRAT. La somme de ces coûts est comprise dans la SOMME TOTALE ESTIMÉE du CONTRAT.

2.4 Les frais de déplacement et d'hébergement des ressources du PRESTATAIRE DE SERVICES seront remboursés selon les grilles et critères adoptés par l'AUTORITÉ pour ses employés sauf autorisation préalable du REPRÉSENTANT, et ce, sur présentation des pièces justificatives à l'appui. La somme de ces frais est comprise dans la SOMME TOTALE ESTIMÉE du CONTRAT.

2.5 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage par les présentes à tenir le REPRÉSENTANT étroitement informé de l'exécution des SERVICES.

2.6 L'AUTORITÉ ne versera aucune somme qui excède la SOMME TOTALE ESTIMÉE, et ce, malgré la transmission par le PRESTATAIRE DE SERVICES d'une facture à cet effet. Aucune somme ne sera payable au PRESTATAIRE DE SERVICES pour les services applicables à des reprises de travaux résultant d'erreurs ou d'omissions du PRESTATAIRE DE SERVICES.

- 2.7 Dans l'éventualité où une situation imprévue survient au cours de la réalisation du CONTRAT, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit aviser le REPRÉSENTANT de cette situation dans les plus brefs délais et lui faire part de ses conséquences sur l'estimation initiale de la durée du mandat ou des coûts. Si le REPRÉSENTANT en fait la demande, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit lui fournir un résumé de la situation et de ses conséquences sur le mandat par écrit.
- 2.8 Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit transmettre à l'AUTORITÉ, une facture mensuelle pour les SERVICES rendus en vertu de l'article 4 de l'ANNEXE A.
- 2.9 Toute facture émise doit être transmise en format PDF à l'adresse courriel [Comptes Payables@lautorite.qc.ca](mailto:Comptes_Payables@lautorite.qc.ca) et comporter obligatoirement les informations suivantes :
- a) la date à laquelle les SERVICES ont été rendus;
  - b) le détail des SERVICES facturés;
  - c) le nombre d'heures par date, le nom de la ressource et son tarif horaire;
  - d) les taxes applicables;
  - e) les numéros de la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente du Québec (TVQ) du PRESTATAIRE DE SERVICES;
  - f) le numéro du CONTRAT;
  - g) le montant des autres débours accompagné des pièces justificatives sous forme électronique, en format PDF.
- 2.10 Après vérification des factures et approbation conformément à l'article 3, l'AUTORITÉ verse les sommes dues dans les trente (30) jours qui suivent la date de réception d'une facture conforme aux exigences prévues à l'article 2 du CONTRAT. Dans un souci de simplification, de rapidité et d'uniformisation du mode de paiement utilisé auprès de ses fournisseurs, l'Autorité privilégie le paiement par dépôt direct. L'AUTORITÉ se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des demandes de paiement déjà acquittées.
- 2.11 Conformément à l'article 31.1.1 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002) et à l'article 53 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (RLRQ., chapitre P-2.2), lorsque le PRESTATAIRE DE SERVICES est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, l'AUTORITÉ doit transmettre au ministre du Revenu, s'il l'exige, la totalité ou une partie du montant payable en vertu du CONTRAT afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

### **3. Approbations des services**

- 3.1 Les SERVICES seront sujets à approbation par le REPRÉSENTANT préalablement au paiement des sommes payables par l'AUTORITÉ. Elle peut notamment refuser d'approuver les SERVICES, s'ils ne respectent pas les exigences prévues au CONTRAT.
- 3.2 L'AUTORITÉ se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les SERVICES rendus ainsi refusés, par un tiers ou par le PRESTATAIRE DE SERVICES, aux frais de ce dernier.

### **4. Modifications des services**

- 4.1 Toute modification des SERVICES devra être acceptée par le REPRÉSENTANT.

## **5. Propriété matérielle et droits d'auteur**

- 5.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICES ainsi que toute personne-ressource cèdent et transportent par la présente à l'AUTORITÉ l'intégralité des droits d'auteur et tout droit de propriété intellectuelle, sur tout document, de quelque nature que ce soit, sous forme écrite, magnétique ou électronique (pour les fins de la présente section les « DOCUMENTS »), qu'ils auront préparé dans la réalisation des présentes, et ce, pour la durée complète de la protection accordée par la *Loi sur le droit d'auteur* (L.R.C., chapitre C-42).
- 5.2 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à obtenir en faveur de l'AUTORITÉ, de toute personne qui a participé à la réalisation des DOCUMENTS produits dans le cadre de la réalisation des SERVICES, une renonciation à tous leurs droits moraux, conformément à l'article 14.1 (2) de la *Loi sur le droit d'auteur*.
- 5.3 Le PRESTATAIRE DE SERVICES garantit à l'AUTORITÉ qu'il a respecté la *Loi sur le droit d'auteur* et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent CONTRAT.
- 5.4 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à identifier toute source de DOCUMENTS utilisée et susceptible de faire l'objet d'obtention de droits d'auteur.
- 5.5 Dans l'hypothèse où le PRESTATAIRE DE SERVICES manquerait à son obligation de révéler par écrit à l'AUTORITÉ l'existence de toute œuvre protégée par des droits d'auteur, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à prendre fait et cause, indemniser et libérer l'AUTORITÉ pour tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.
- 5.6 L'AUTORITÉ entend par « œuvre protégée » toute œuvre ou extrait d'œuvre, toute partie de supports imprimés, audiovisuels et électroniques.

## **6. Protection des renseignements personnels et confidentiels**

- 6.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage expressément et formellement, à ne se servir des informations qu'il reçoit de l'AUTORITÉ et de ses partenaires, que pour l'exercice de ses fonctions et la réalisation de son mandat. Sous réserve de la loi et de ce qui est par ailleurs public, toute information, renseignement ou document qui sera transmis verbalement ou par écrit au PRESTATAIRE DE SERVICES par les dirigeants, les membres, les employés et les mandataires de l'AUTORITÉ, dont le PRESTATAIRE DE SERVICES aura pris connaissance dans le cadre de la réalisation des présentes ou qui seront préparés par celui-ci, demeurera strictement confidentiel (pour les fins de la présente section les « RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS »). Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne pourra, sans le consentement écrit et préalable de l'AUTORITÉ, divulguer de quelque façon que ce soit, les RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, autrement que pour les fins des présentes.
- 6.2 Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit respecter l'ensemble des politiques ainsi que les directives et procédures émises par l'AUTORITÉ, notamment en matière de sécurité de l'information.
- 6.3 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à informer ses employés et sous-contractants des obligations stipulées au CONTRAT et à diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 6.4 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à ce que les RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS détenus soient uniquement accessibles aux personnes qui en ont besoin, dans l'exercice de leurs fonctions et ne soient utilisés que pour la réalisation du CONTRAT.

- 6.5 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage également à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour assurer le caractère confidentiel des RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS. Il doit faire signer l'engagement de confidentialité prévu à l'Annexe B des présentes par ses employés et sous-contractants impliqués dans la réalisation du présent CONTRAT et se conformer à celle-ci.
- 6.6 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage, à la fin du CONTRAT et selon les directives de l'AUTORITÉ, à détruire, à retourner ou rendre illisible, sans aucune restriction, tous les RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS qu'il recevra dans le cadre de ce CONTRAT, sous quelque forme que ce soit ainsi que toute copie ou autre forme de reproduction de ceux-ci.
- 6.7 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à informer, dans les plus brefs délais, l'AUTORITÉ de tout manquement aux obligations prévues à la présente section ou de tout évènement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS.
- 6.8 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir, à la demande de l'AUTORITÉ, toute information au sujet de la sécurité des RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS et donner accès à toute personne désignée par l'AUTORITÉ, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques où sont conservés les RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS afin de s'assurer du respect de la présente section.
- 6.9 Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit obtenir l'autorisation écrite de l'AUTORITÉ avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit hors du Québec.

## **7. Annonce publique et autres communications**

- 7.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne doit pas faire d'annonce publique concernant la teneur du présent CONTRAT ou son objet sans l'autorisation écrite de l'AUTORITÉ.
- 7.2 Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à ne pas utiliser les marques de commerce, les noms et logotypes de l'AUTORITÉ, qu'ils soient enregistrés ou non, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de celle-ci. Le cas échéant, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit se conformer aux normes graphiques qui lui seront communiquées par l'AUTORITÉ.

## **8. Conflits d'intérêts**

- 8.1 Par la signature du CONTRAT le PRESTATAIRE DE SERVICES :
- a) Déclare qu'il a pris les mesures nécessaires pour éviter toute situation qui mettrait en conflit réel, potentiel ou apparent son intérêt, celui de ses dirigeants, administrateurs et employés affectés au CONTRAT et l'intérêt de l'AUTORITÉ;
  - b) Confirme qu'il n'acceptera pas de mandat d'un tiers ayant des intérêts opposés à ceux de l'AUTORITÉ à moins d'avoir obtenu le consentement écrit préalable du REPRÉSENTANT;

- c) S'engage à n'offrir aucune commission, paiement, cadeau, divertissement ou autre incitatif de quelque nature que ce soit à un membre du personnel ou un consultant de l'AUTORITÉ autrement que dans le respect du *Code d'éthique et de déontologie du personnel de l'Autorité des marchés financiers* et il reconnaît qu'un tel agissement peut entraîner la résiliation du CONTRAT et une évaluation de rendement insatisfaisante.

8.2 Si une telle situation se présente dans le cours du CONTRAT, le PRESTATAIRE DE SERVICES ou la personne concernée par ce conflit doit immédiatement en informer l'AUTORITÉ par écrit qui pourra, à sa discrétion, émettre une directive indiquant comment remédier à ce conflit d'intérêts. Si l'AUTORITÉ estime qu'il n'est pas possible de remédier au conflit d'intérêts, elle se réserve le droit de résilier le CONTRAT.

8.3 Le PRESTATAIRE DE SERVICES assumera la totalité des frais relatifs à toute contestation en lien avec la notion de conflit d'intérêts qui n'aurait pas été déclaré à l'AUTORITÉ.

## 9. Atteinte à l'Autorité

9.1 Le PRESTATAIRE DE SERVICES prend tous les moyens nécessaires afin de ne pas porter atteinte à l'image, la réputation et à la crédibilité de l'AUTORITÉ.

## 10. Résiliation

10.1 L'AUTORITÉ pourra résilier le CONTRAT pour l'un des motifs suivants :

- a) le PRESTATAIRE DE SERVICES fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du CONTRAT;
- b) le PRESTATAIRE DE SERVICES offre en cours de CONTRAT, un niveau de SERVICE qui ne correspond pas aux spécifications prévues dans le cadre du CONTRAT;
- c) le PRESTATAIRE DE SERVICES cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, de la liquidation ou de la cession de ses biens;
- d) le PRESTATAIRE DE SERVICES présente à l'AUTORITÉ des renseignements faux, trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- e) le PRESTATAIRE DE SERVICE est déclaré coupable d'une infraction à la *Loi sur la concurrence* (L.R.C. (1985), chapitre C-34), relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, l'AUTORITÉ adresse un avis écrit de résiliation au PRESTATAIRE DE SERVICES énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe a) ou b), le PRESTATAIRE DE SERVICES devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi le CONTRAT sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu aux paragraphes c), d) ou e), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le PRESTATAIRE DE SERVICES.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des SERVICES rendus jusqu'à la date de la résiliation du CONTRAT, conformément au présent CONTRAT, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à l'AUTORITÉ tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le PRESTATAIRE DE SERVICES avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par l'AUTORITÉ du fait de la résiliation du CONTRAT.

En cas de poursuite du CONTRAT par un tiers, le PRESTATAIRE DE SERVICES devra notamment assumer toute augmentation du coût du CONTRAT pour l'AUTORITÉ.

- 10.2** L'AUTORITÉ se réserve également le droit de résilier ce CONTRAT sans qu'il soit nécessaire pour elle de motiver la résiliation conformément à l'article 2125 du Code civil du Québec.

Pour ce faire, l'AUTORITÉ doit adresser un avis écrit de résiliation au PRESTATAIRE DE SERVICES. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le PRESTATAIRE DE SERVICES.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des SERVICES rendus jusqu'à la date de résiliation du CONTRAT, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

## **11. Avis**

- 11.1** Tout changement d'adresse ou avis exigé en vertu du CONTRAT doit, pour être valide et lier les parties, être donné par écrit et transmis par messenger, par courrier recommandé, par télécopieur, par courriel ou par tout autre moyen électronique qui fournit une preuve de transmission de l'avis à la partie destinataire dont l'adresse figure ci-après :

- a)** Quant à l'AUTORITÉ :

Autorité des marchés financiers  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : 418 525-0337, poste 2994  
Courriel : [stephanie.dumas@lautorite.qc.ca](mailto:stephanie.dumas@lautorite.qc.ca)

À l'attention de Stéphanie Dumas

- b)** Quant au PRESTATAIRE DE SERVICES :

Gestion de Collections informatisées inc. (GCI inc.)  
999, avenue de Bougainville  
Québec (Québec) G1S 3A7  
Téléphone : 418-683-8383  
Courriel : [chantal.lavoie@gci.ca](mailto:chantal.lavoie@gci.ca) et [marie-eve.mecteau@gci.ca](mailto:marie-eve.mecteau@gci.ca)

À l'attention de : Chantal Lavoie et Marie-Ève Mecteau.

## **12. Sous-traitance**

- 12.1** L'AUTORITÉ ne permet pas au PRESTATAIRE DE SERVICES de sous-traiter ou sous-contracter dans le cadre du CONTRAT sauf si elle donne son consentement préalable par écrit.

## **13. Règlement des différends**

- 13.1** Si un différend survient dans le cours de l'exécution du CONTRAT ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon les modalités à convenir, pour les assister dans ce règlement.

## **14. Responsabilités du prestataire de services**

- 14.1** Le PRESTATAIRE DE SERVICES sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, ses agents, ses représentants ou ses sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du CONTRAT y compris les dommages résultants d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent CONTRAT.
- 14.2** Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à indemniser, à protéger et à prendre fait et cause pour l'AUTORITÉ contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

## **15. Assurance**

- 15.1** Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à maintenir en vigueur jusqu'à la fin du CONTRAT la police d'assurance responsabilité professionnelle qu'il détient.
- 15.2** Si un montant de déduction ou de franchise apparaît à la police, ce montant est à la charge du PRESTATAIRE DE SERVICES.

## **16. Divers**

- 16.1** Ce CONTRAT est régi par les lois en vigueur dans la province de Québec et en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.
- 16.2** Toute modification ou renonciation à une disposition quelconque des présentes doit être constatée par un document écrit signé par chacune des parties, lequel fera partie intégrante du CONTRAT.
- 16.3** Les droits et obligations contenus au CONTRAT ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de l'AUTORITÉ.
- 16.4** Les titres et les sous-titres des articles et des paragraphes des présentes n'y sont insérés que pour en faciliter la lecture et ne peuvent servir à les interpréter.
- 16.5** Le CONTRAT constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent CONTRAT est réputée nulle et sans effet.

- 16.6** Les obligations prévues aux articles 6 (Protection des renseignements personnels et confidentiels), 7 (Annonce publique et autres communications) et 9 (Atteinte à l'Autorité) du CONTRAT seront réputées demeurer en vigueur entre les parties en cas de terminaison volontaire ou non du CONTRAT.
- 16.7** Le CONTRAT prend effet le 28 novembre 2017. Sauf application de l'article 10, ce CONTRAT se terminera le 30 novembre 2020.

**EN FOI DE QUOI, les parties ont signé ce CONTRAT :**

**AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Par :

  
Marie-Claude Soucy

Date :

12 décembre 2017

**GESTION DE COLLECTIONS INFORMATISÉES INC. (GCI INC.)**

Par :

  
Chantal Lavoie

Date :

22 décembre 2017

## **CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS SC-2600**

### **Annexe A**

#### **1. Attentes spécifiques**

**1.1** Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir et l'AUTORITÉ convient d'accepter les services professionnels suivants relatifs aux progiciels Ultima et Convert Doc (ci-après les « PROGICIELS ») :

- Les nouvelles versions des PROGICIELS telles que décrites à l'article 2 de l'ANNEXE A.
- Les services d'assistance tels que décrits à l'article 3 de l'ANNEXE A.
- Les services professionnels pour réaliser divers travaux tels que décrits à l'article 4 de l'ANNEXE A.

#### **2. Nouvelles versions des PROGICIELS**

##### **2.1 Définition**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir et l'AUTORITÉ convient d'accepter les nouvelles versions des PROGICIELS qui correspondent aux mises à jour mineures et majeures des composantes logicielles.

##### **2.2 Coûts**

Les coûts des nouvelles versions des PROGICIELS sont inclus dans le montant forfaitaire tel que spécifié à l'article 2.1 c-) du CONTRAT.

##### **2.3 Exclusion**

Les frais de maintenance pour les nouvelles versions majeures et mineures des PROGICIELS n'incluent pas les services professionnels pour installer les nouvelles versions, ni la formation des utilisateurs sur les nouveautés.

##### **2.4 Documentation**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à remettre à l'AUTORITÉ la documentation expliquant les changements, les nouveautés, etc. des nouvelles versions. La documentation doit permettre à l'AUTORITÉ d'analyser les impacts des mises à jour sur son fonctionnement.

SC-2600

Paraphes des parties :

Marie-Claude Soucy

Chantal Lavoie

### **3. Services d'assistance**

#### **3.1 Définition**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir et l'AUTORITÉ convient d'accepter les services d'assistance à la clientèle lors de l'exploitation des PROGICIELS. Il s'agit de demandes initiées par les utilisateurs désignés de l'AUTORITÉ, dans le but d'assurer le fonctionnement des PROGICIELS. Ces demandes sont de différentes natures soient :

- a) Demande d'intervention suite à un incident qui cause une interruption ou une réduction des services. Le PRESTATAIRE DE SERVICES analyse le problème de fonctionnement, détermine les causes et met en place une solution. La correction du problème peut être un correctif (« patch »), la mise à jour de données, etc. Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit remettre en service les PROGICIELS dans les meilleurs délais.
- b) Demandes d'information et questions raisonnables sur le fonctionnement des PROGICIELS. Le PRESTATAIRE DE SERVICES déploie les efforts requis pour expliquer les fonctions et les caractéristiques des PROGICIELS et de leurs mises à jour. Il doit guider les utilisateurs désignés dans l'exploitation des PROGICIELS.
- c) Demande d'information, de précision sur la documentation des PROGICIELS. Le PRESTATAIRE DE SERVICES déploie les efforts raisonnables pour expliquer la documentation ou l'améliorer. Il doit s'assurer que la documentation reflète les dernières mises à jour.

#### **3.2 Coûts**

Les coûts des services d'assistance des PROGICIELS sont inclus dans le montant forfaitaire tel que spécifié à l'article 2.1 c-) du CONTRAT.

#### **3.3 Exclusion**

Les services d'assistance à la clientèle lors de l'exploitation des PROGICIELS excluent :

- les incidents causés par les bris d'équipements (composants matériels);
- les incidents causés par d'autres systèmes n'appartenant pas au PRESTATAIRE DE SERVICES;
- la formation des utilisateurs.

#### **3.4 Période d'assistance**

Les services d'assistance sont offerts par le PRESTATAIRE DE SERVICES du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (heure du Québec), à l'exception des jours fériés légaux de la province de Québec. Une demande d'assistance effectuée après les heures normales sera prise en charge par le PRESTATAIRE DE SERVICES le jour ouvrable suivant.

#### **3.5 Nombre d'appels et durée**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES n'impose aucune limite quant à la durée et au nombre d'appels que pourra effectuer l'AUTORITÉ pour obtenir de l'assistance.

### **3.6 Accès à distance**

L'AUTORITÉ permet au PRESTATAIRE DE SERVICES de se connecter à distance sur les postes des utilisateurs pour résoudre les demandes d'assistance à l'aide d'un outil reconnu par l'AUTORITÉ. L'accès à distance aux serveurs de l'AUTORITÉ est également possible, mais uniquement en présence d'une personne désignée de l'AUTORITÉ.

Dans le cas où il est impossible pour le PRESTATAIRE DE SERVICES de diagnostiquer le problème à distance, un membre du personnel devra se déplacer dans les locaux de l'AUTORITÉ afin de rendre les services attendus.

### **3.7 Utilisateurs désignés**

L'AUTORITÉ s'engage à :

- a) désigner des utilisateurs experts en mesure d'offrir un premier niveau d'assistance pour les PROGICIELS et qui sont les seules autorisées à contacter le service d'assistance du PRESTATAIRE DE SERVICES;
- b) former et maintenir, à ses propres frais, les connaissances de ces utilisateurs experts;
- c) fournir au PRESTATAIRE DE SERVICES la liste des noms des utilisateurs experts désignés par l'AUTORITÉ et à mettre régulièrement cette liste à jour.

### **3.8 Communications**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit avoir un numéro de téléphone sans frais et une adresse de courrier électronique ou un portail Web pour transmettre les demandes d'assistance.

### **3.9 Suivi des demandes**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES assure le suivi des demandes d'assistance et en conserve l'historique. Toute demande d'assistance doit avoir un numéro de référence unique pour faciliter les échanges subséquents, la facturation, etc. L'AUTORITÉ peut demander en tout temps un état d'avancement des demandes auprès du PRESTATAIRE DE SERVICES.

### **3.10 Processus d'escalade**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit offrir un processus d'escalade pour couvrir tout problème qui ne pourra être pris en charge par le processus normal de service. Le processus d'escalade s'applique à tous les niveaux de gravité des problèmes et doit respecter les exigences de délai de retour d'appel et de remise en service de la clause 3.11. Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit présenter à l'AUTORITÉ ses contacts par niveau et son processus d'escalade.

### 3.11 Délais de prise en charge et remise en service

Le PRESTATAIRE DE SERVICES prend en charge les problèmes d'exploitation en fonction de la gravité établie par l'AUTORITÉ selon le classement suivant

- Critique : Panne majeure des PROGICIELS ou arrêt complet ou manquement majeur qui interrompt les activités de la majorité des utilisateurs pendant une période critique.
- Élevée : Arrêt d'une fonction essentielle sans solution de contournement ou problème important qui perturbe les activités pendant une période critique.
- Normale : Arrêt d'une fonction non essentielle ou problème qui ne perturbe pas les activités et pour lequel une solution de contournement existe.
- Basse : Problème mineur. Peu ou pas d'impacts sur les activités.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra respecter selon la gravité du problème, le nombre d'heures pour effectuer la prise en charge à compter de la déclaration du problème. Il devra également respecter le délai maximum pour une remise en service à partir du retour d'appel selon le tableau suivant :

Gravité du problème	Prise en charge	Délai maximum de remise en service
Critique	2 heures	1 jour ouvrable
Élevée	2 heures	1 jour ouvrable
Normale	4 heures	4 jours ouvrables
Basse	8 heures	7 jours ouvrables

## 4. Demandes de service

### 4.1 Définition

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à fournir et l'AUTORITÉ convient d'accepter les services professionnels pour réaliser diverses demandes relatives à l'évolution des environnements des PROGICIELS en place à l'AUTORITÉ et à l'installation de nouveaux environnements, par exemple :

- migrer les PROGICIELS installés à l'AUTORITÉ;
- développer une nouvelle fonctionnalité;
- former des employés sur l'utilisation des PROGICIELS.

### 4.2 Coûts

Les heures réalisées pour répondre aux demandes ou autres services approuvés par l'AUTORITÉ sont facturées mensuellement en vertu du tarif horaire défini à l'article 2.1 a) du CONTRAT.

#### **4.3 Demande de l'AUTORITÉ**

L'AUTORITÉ transmet par courriel une demande au PRESTATAIRE DE SERVICES. À l'intérieur d'un délai de quatre jours ouvrables après réception de la demande, le PRESTATAIRE DE SERVICES contacte le demandeur pour colliger les besoins de l'AUTORITÉ.

#### **4.4 Évaluation des travaux**

Le PRESTATAIRE DE SERVICES évalue les efforts pour chaque demande selon les besoins spécifiques de l'AUTORITÉ. Pour qu'une évaluation soit valide, le PRESTATAIRE DE SERVICES rédige un énoncé des travaux qui contient :

- une description des étapes pour réaliser les travaux (analyse détaillée des besoins, programmation, configuration, tests, gestion de projet, etc.);
- une description des livrables produits à chaque étape;
- le nombre d'heures prévues pour réaliser chaque étape;
- une date de début et de fin prévues des travaux par étape.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne doit en aucun cas insérer des clauses contractuelles dans son énoncé des travaux. Seule une référence au présent CONTRAT sera acceptée.

#### **4.5 Approbation de l'énoncé des travaux**

L'énoncé des travaux devra être signé par une personne désignée de l'AUTORITÉ pour approuver la démarche et la planification des travaux. L'AUTORITÉ se réserve le droit de demander des précisions et des justifications sur l'énoncé des travaux.

L'AUTORITÉ s'engage à fournir au PRESTATAIRE DE SERVICES la liste des noms des personnes désignés par l'AUTORITÉ pour approuver les énoncés de travaux et à mettre régulièrement cette liste à jour.

#### **4.6 Réalisation des travaux**

Les travaux pour réaliser une demande peuvent débuter uniquement lorsque l'AUTORITÉ a approuvé l'énoncé des travaux. Si le PRESTATAIRE DE SERVICES réalise certains travaux sans l'approbation de l'AUTORITÉ, il en assume totalement les frais.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à respecter la planification proposée dans l'énoncé des travaux approuvé. Cependant, le PRESTATAIRE DE SERVICES n'est pas tenu responsable des reports causés par la non-disponibilité de l'AUTORITÉ.

#### 4.7 Validation des travaux

L'AUTORITÉ valide les travaux réalisés par le PRESTATAIRE DE SERVICE. Si les résultats sont concluants, le PRESTATAIRE DE SERVICE remet les livrables officiels (documents, programmes développés, composants du progiciel...) à L'AUTORITÉ et le cas échéant déploie les programmes dans les environnements ciblés. Si les tests sont non concluants, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à poursuivre ses activités jusqu'à l'obtention des résultats escomptés.

Lorsqu'il y a une mise en production réalisée par PRESTATAIRE DE SERVICE ou que ce dernier assiste l'AUTORITÉ dans une mise en production, une garantie de trente (30) jours est applicable à ses frais à partir de la date de mise en production.

#### 4.8 Transfert de connaissances

Le PRESTATAIRE DE SERVICE s'assure de faire le transfert de connaissances des travaux effectués vers les ressources identifiées par l'AUTORITÉ.

#### 4.9 Modalité de réalisation des travaux

##### a) Lieu de travail

Pour certaines demandes, le PRESTATAIRE DE SERVICES devra se déplacer dans les bureaux de l'AUTORITÉ afin de rendre les services attendus.

##### b) Environnement de travail

L'AUTORITÉ mettra à la disposition du PRESTATAIRE DE SERVICES les outils nécessaires à la réalisation de son mandat ainsi que les ressources appropriées (DBA, spécialiste en sécurité, etc.).

Le cas échéant, le PRESTATAIRE DE SERVICES devra travailler en collaboration avec un DBA pour configurer les serveurs, car il n'aura pas de compte administrateur.





## CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS SC-2600

### Annexe B

## ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ

---

**GESTION DE COLLECTIONS INFORMATISÉES INC. (GCI INC.)**

Ci-après appelé : « PRESTATAIRE DE SERVICES »

**Et/ou**

---

**[NOM DE LA RESSOURCE]**

Ci-après appelée : « RESSOURCE »

### **PRÉAMBULE**

**Considérant** que dans le cadre de l'exécution du contrat SC-2600, le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE auront accès à des renseignements personnels ou confidentiels de l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'AUTORITÉ »);

**Considérant** qu'il est nécessaire, dans les circonstances, de prévoir les mesures permettant de garantir le caractère confidentiel de ces renseignements;

**Considérant** qu'en vertu de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, chapitre A-33.2 et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, chapitre A-2.1 (ci-après « la *Loi sur l'accès* »), l'AUTORITÉ a l'obligation d'assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels et confidentiels (ci-après « les RENSEIGNEMENTS ») qu'elle détient;

**Considérant** les exigences de l'article 67.2 de la *Loi sur l'accès*, lorsqu'un tiers peut être appelé à prendre connaissance de renseignements personnels dans le cadre d'un contrat de service;

**IL EST CONVENU QUE :**

## **1. PRÉAMBULE**

Le préambule fait partie intégrante du présent engagement.

## **2. OBJET**

- 2.1** Le présent engagement de confidentialité et de sécurité prévoit les obligations du PRESTATAIRE DE SERVICES et de la RESSOURCE concernant les RENSEIGNEMENTS auxquels ils auront accès lors de la réalisation de leur mandat pour l'AUTORITÉ.
- 2.2** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE acceptent librement de signer cet engagement de confidentialité et de sécurité.

## **3. OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITÉ**

- 3.1** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent, expressément et formellement, à ne se servir des RENSEIGNEMENTS qu'ils reçoivent de l'AUTORITÉ et de ses partenaires que pour l'exercice de leurs fonctions et la réalisation de leur mandat. Ils s'engagent également à respecter le caractère confidentiel de ceux-ci.
- 3.2** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent, de plus, à ne pas divulguer, dévoiler, utiliser ou communiquer, à d'autres fins que celles prévues pour la réalisation du contrat, tout document ou RENSEIGNEMENT dont ils prendraient connaissance dans le cadre ou à l'occasion de leurs fonctions. Constituent notamment des renseignements personnels ou confidentiels, les renseignements personnels détenus par l'AUTORITÉ, les renseignements d'enquête, les renseignements concernant des tiers et traités par ceux-ci de façon confidentielle, les secrets industriels, les renseignements de nature stratégique, politique, financière, commerciale, scientifique, technique, juridique, syndicale ou habituellement traités par l'AUTORITÉ de façon confidentielle.
- 3.3** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent à respecter cet engagement à l'égard des RENSEIGNEMENTS, même après la terminaison du contrat.
- 3.4** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE, sans limiter la portée de ce qui précède, s'engagent à ne pas s'appropriier, utiliser, directement ou indirectement, en tout ou en partie, de quelque façon que ce soit, pour leur propre compte ou pour le compte de toute autre personne, les RENSEIGNEMENTS autrement que dans le cadre des services professionnels prévus dans le présent engagement.
- 3.5** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent à informer dans les plus brefs délais, l'AUTORITÉ de tout manquement aux obligations prévues à la présente section ou de tout évènement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des RENSEIGNEMENTS.
- 3.6** Aux fins du présent engagement, ne constitue pas un renseignement confidentiel, un renseignement, une information ou un document qui :
  - est ou devient du domaine public sans le fait du PRESTATAIRE DE SERVICES ou de la RESSOURCE;

- est divulgué conformément à une exigence légale ou à une décision judiciaire, pourvu que l'AUTORITÉ ait été avisée immédiatement de toute divulgation, de façon à ce qu'elle puisse prendre les mesures nécessaires afin de protéger ses intérêts.

**3.7** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent également à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour assurer le caractère confidentiel des RENSEIGNEMENTS notamment :

- en conservant, le cas échéant, les RENSEIGNEMENTS en sa possession, peu importe le support sur lesquels ils se trouvent, dans un endroit sécuritaire et inaccessible aux personnes non autorisées;
- en limitant l'accès aux RENSEIGNEMENTS aux seules personnes appelées à exécuter le présent contrat et uniquement dans la mesure où les RENSEIGNEMENTS en question s'avèrent nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- en transmettant de façon sécuritaire les RENSEIGNEMENTS peu importe leur mode de transmission;
- en faisant signer aux autres personnes qui auront à prendre connaissance des RENSEIGNEMENTS dans le cadre du mandat confié par l'AUTORITÉ, un engagement de confidentialité (des copies supplémentaires peuvent être obtenues auprès de l'AUTORITÉ);
- en donnant, s'il y a lieu, la directive aux personnes autorisées à consulter ces RENSEIGNEMENTS via des outils technologiques, de garder confidentiel le numéro d'identification et mot de passe qui leur permettent de consulter ces RENSEIGNEMENTS.

**3.8** L'AUTORITÉ ou une personne dûment mandatée pour la représenter peut, en tout temps, se rendre dans les bureaux du PRESTATAIRE DE SERVICES ou de la RESSOURCE pour vérifier les mesures de sécurité qui ont été mises en place et le respect des obligations prévues dans le présent contrat relativement aux RENSEIGNEMENTS.

**3.9** Le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent à collaborer à toute enquête ou vérification faite par l'AUTORITÉ ou les personnes qu'elle autorise et mandate en cette matière.

#### **4. OBLIGATIONS DE SÉCURITÉ**

**4.1** Aux fins des services offerts dans le cadre du présent engagement, le PRESTATAIRE DE SERVICES et la RESSOURCE s'engagent :

- À respecter les exigences de l'AUTORITÉ en matière de sécurité et de confidentialité des documents et de l'information;
- À aviser l'AUTORITÉ, par écrit, de son défaut de respecter les obligations de sécurité convenues au présent engagement;
- À prendre connaissance et à respecter les procédures de sécurité en vigueur à l'AUTORITÉ, notamment la *Politique sur la protection et la sécurité de l'information* ainsi que les directives en vigueur.

**5. MANQUEMENT**

5.1 Tout manquement aux articles du présent engagement par le PRESTATAIRE DE SERVICES ou la RESSOURCE donne droit à l'AUTORITÉ de :

- résilier le contrat intervenu entre les parties sans autre avis ni compensation;
- réclamer des dommages et intérêts au PRESTATAIRE DE SERVICES et à la RESSOURCE à la suite d'un tel manquement.

**POUR LE PRESTATAIRE DE SERVICES :**

TITRE : Directrice générale

SIGNATURE : 

SIGNÉ À Québec, LE 22 décembre 2017

**POUR LA RESSOURCE :**

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIGNATURE : \_\_\_\_\_

SIGNÉ À \_\_\_\_\_, LE \_\_\_\_\_

