

ENTENTE DE SERVICES PARTAGÉS NOM DE LA VICE-PRÉSIDENCE

ENTRE

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC, personne morale légalement constituée en vertu de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (RLRQ, c. C-8.1.1), représenté(e) par monsieur / madame **NOM**, en sa qualité de **Vice-président(e) aux XXXX / Président-directeur général**.

Ci-après appelé le « **CSPQ** »

ET

Le ou la **NOM DE L'ORGANISME CLIENT AU LONG ET SA CONSTITUTION**, représenté(e) par monsieur / madame **NOM**, en sa qualité de **TITRE**.

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

1. OBJET

La présente entente établit, entre les parties, leurs relations d'affaires relatives aux services offerts par le **CSPQ** en **NOM DU SECTEUR** au **ACRONYME CLIENT** et précise leurs obligations respectives.

2. SERVICES

Les services du **CSPQ** retenus par le **ACRONYME CLIENT** sont décrits dans les annexes à la présente entente.

Les annexes réfèrent à des documents. Ces documents et les annexes font partie intégrante de la présente entente. En cas de contradiction, la présente entente a préséance sur les annexes et les documents.

La procédure pour ajouter, retirer ou modifier des services est prévue à l'article 16.

3. OBLIGATIONS

3.1 Obligations du **CSPQ**

Le **CSPQ** 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 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) répondre avec diligence à toute plainte formulée par le **ACRONYME CLIENT** et en assurer le suivi;
- e) 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 **CSPQ** dans le respect des lois, des règlements, des politiques et des directives qui lui sont applicables;
- b) respecter les conditions d'utilisation des biens mis à sa disposition et toute condition portée à son attention par le **CSPQ**;

- c) communiquer au CSPQ l'information nécessaire à l'exécution de la présente entente et s'assurer de sa fiabilité;
- d) informer le CSPQ de toute obligation qui lui incombe en vertu d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'une politique ou d'une directive qui ont un effet sur la présente entente;
- e) donner au CSPQ les accès aux lieux, aux équipements et aux systèmes nécessaires à l'exécution de la présente entente;
- f) apporter la collaboration requise par le CSPQ pour assurer le respect des engagements prévus à la présente entente;
- g) informer le CSPQ, dans les meilleurs délais, des changements dans ses besoins ayant une répercussion sur le volume ou les niveaux de services requis;
- h) informer le CSPQ des conséquences liées à tout événement visé à l'article 3.1 c), le cas échéant;
- i) 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;
- j) contacter les équipes de soutien du CSPQ énumérées à l'annexe 2 selon la nature de la demande;
- k) effectuer le paiement des services reçus selon la tarification et les modalités financières prévues à l'article 9 et aux annexes;
- l) consulter, avant la signature de l'entente ou l'ajout de services, les pages du catalogue afférentes au(x) service(s) retenu(s) sur le site Internet du CSPQ à l'adresse suivante : www.cspq.gouv.qc.ca, le cas échéant.

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 collaborer avec l'autre partie si nécessaire, afin de permettre à cette dernière de traiter les demandes d'accès qui lui sont formulées dans les délais prescrits par la Loi.

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

Les services offerts par le CSPQ sont partagés et, à ce titre, ils répondent à des besoins de sécurité dont le niveau est fixé dans les annexes, le cas échéant.

5.1 Le CSPQ s'engage à :

- a) mettre en place des mesures de sécurité d'un service en fonction du niveau de sécurité applicable, et ce, durant le cycle de vie de l'information;
- b) prendre toutes les mesures ou recours nécessaires pour que les sous-traitants respectent le niveau de sécurité fixé;
- c) aviser le **ACRONYME CLIENT**, dans les plus brefs délais, de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement pouvant porter atteinte ou portant atteinte à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité des renseignements le concernant;
- d) collaborer, sous réserve d'en convenir les modalités, à toute enquête et vérification portant sur la sécurité de l'information.

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

- a) s'assurer que le niveau de sécurité d'un service prévu à l'annexe concernée réponde à ses besoins de sécurité;
- b) utiliser les services offerts dans le respect du niveau de sécurité;

- c) aviser le CSPQ, dans les plus brefs délais, de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement pouvant porter atteinte ou portant atteinte à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité des renseignements.

6. DROIT DE PROPRIÉTÉ ET DROITS D'AUTEUR

6.1 Propriété matérielle

Le **ACRONYME CLIENT** conserve la propriété matérielle des biens produits ou des travaux réalisés en vertu de la présente entente, sous réserve des dispositions spécifiques prévues dans les annexes.

6.2 Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Le CSPQ conserve la propriété intellectuelle et demeure l'unique titulaire des droits d'auteur sur tout bien produit ou tout travail réalisé en vertu de la présente entente notamment sur tout matériel, processus, logiciel, programme, développement, cadre normatif, savoir-faire ou toute connaissance, documentation, donnée, spécification, technique ou méthodologie.

Toutefois, les annexes peuvent prévoir des dispositions spécifiques relatives à la concession de droits d'auteur, que ce soit par l'octroi d'une licence, d'une cession de droits d'auteur ou d'une rémunération afférente, le cas échéant.

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 signataires de la présente entente peuvent remplacer le titre du poste indiqué à l'annexe pour leur organisation respective. Tel remplacement est signifié à l'autre partie par avis écrit 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 16 et 17;
- d) diriger adéquatement toute demande pour laquelle le CSPQ ou le **ACRONYME CLIENT** ne peut établir l'identité de la personne-ressource de l'autre partie;
- e) s'assurer que toute demande formulée par son organisation obtienne les autorisations requises selon les règles qui lui sont applicables;
- f) 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.

9. TARIFICATION ET FACTURATION

9.1 Tarification

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

9.2 Facturation

L'ensemble des services indiqués à la présente entente sera facturé mensuellement.

9.3 Modalités de paiement

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

Toute somme d'argent payable en vertu de la présente entente portera intérêts à compter du jour de son échéance, et ce, jusqu'au parfait paiement, au taux légal.

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 partagés. 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.

Le présent article s'applique sous réserve d'un processus de règlement spécifique prévu dans une annexe, le cas échéant.

11. SOUS-TRAITANT

Le CSPQ peut, conformément à sa loi constitutive, s'adjoindre un tiers pour l'exécution de la présente entente; il conserve néanmoins la direction et la responsabilité de son exécution. Dans ce cas, il informe le tiers des obligations qui lui incombent à l'égard du service en cause.

12. 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.

Dans le cas où la responsabilité d'une partie est en cause, elle s'engage à indemniser, à protéger et à prendre fait et cause pour l'autre partie contre tout recours ou toute réclamation, demande, poursuite et autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés. Dans le cas où la responsabilité des deux parties est en cause, le partage de la responsabilité peut être soumis au processus de règlement des différends.

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.

13. VÉRIFICATION

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

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

14. CALCUL DES DÉLAIS ADMINISTRATIFS

Pour l'application de la présente entente, lorsqu'un délai prévu pour remplir une obligation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, cette obligation peut être valablement remplie le premier jour ouvrable suivant.

15. AVIS

Tout avis exigé en vertu de la présente entente doit, pour être valide et lier les parties, être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant d'en prouver la réception.

16. MODIFICATIONS DES SERVICES

16.1 Ajout de services

Lorsque le **ACRONYME CLIENT** veut retenir des services offerts par le CSPQ, 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. L'annexe concernant le nouveau service prend effet à la date convenue entre les responsables de l'application de l'entente.

16.2 Retrait de services

16.2.1 Retrait de services avec préavis

Le CSPQ 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 (CSPQ) 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.

16.2.2 Retrait de services sans préavis

Pour un motif sérieux, le CSPQ 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 du retrait définitif du service, d'un processus approprié de fin de service.

16.2.3 Effets du retrait de services

Lors d'un retrait de services, le **ACRONYME CLIENT** verse au CSPQ 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.

Toute disposition qui, de par sa nature, devrait continuer de s'appliquer, notamment les dispositions concernant la propriété intellectuelle, la protection des renseignements personnels et autres renseignements confidentiels et la responsabilité, demeure en vigueur même si le service est retiré.

16.3 Modification d'un service

Sous réserve d'une précision aux annexes, le CSPQ peut en tout temps apporter toute modification aux services offerts. Le responsable de l'application de l'entente

du CSPQ avise le **ACRONYME CLIENT** des modifications apportées au moins 90 jours avant leur date d'entrée en vigueur. À défaut de demander le retrait de ce service conformément à l'article 16.2.1, le **ACRONYME CLIENT** accepte ces modifications.

16.4 Modification des options de services

À la demande de **ACRONYME CLIENT**, le CSPQ 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.

17. MODIFICATIONS DE L'ENTENTE

17.1 Modifications de l'entente

Sous réserve des modifications prévues aux articles 8.1, 8.2 f) et 16, 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.

17.2 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 la date de réception de l'avis de résiliation si le CSPQ ne fournit plus aucun service au **ACRONYME CLIENT** et que ce dernier a acquitté toutes ses obligations.

Toute clause qui de par sa nature devrait continuer de s'appliquer, notamment les clauses 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.

18. ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'ENTENTE DE SERVICES PARTAGÉS

Malgré la date de sa signature, la présente entente entre en vigueur le **1^{er} janvier 2018**. Elle met fin, le cas échéant, à compter du 31 mars 201X à **(aux)** l'entente(s) suivante(s) : **XXX-XXX-XXX et ses avenants**. Cette entente restera en vigueur tout au long de la relation d'affaires entre le CSPQ et le **ACRONYME CLIENT**, sauf si l'une des parties expédie à l'autre partie, par courrier recommandé ou certifié, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant l'achèvement du terme, un avis écrit indiquant qu'elle entend y mettre fin.

Les annexes de services sont reconduites tacitement d'année en année après actualisation de la tarification, de la consommation du **ACRONYME CLIENT** et des modalités financières, le cas échéant.

Malgré ce qui précède, toutes clauses relatives à la cession et à la rétrocession de ressources humaines ou matérielles convenues entre les parties demeurent en vigueur malgré la fin de ces ententes.

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

Pour le CSPQ
Nom
Titre

Pour le ACRONYME CLIENT
Nom
Titre

Date : _____

Date : _____

SERVICES EN XXXX**Liste des annexes**

Annexe 1 – Responsables de l'application de l'entente	x
Annexe 2 – Responsables du ACRONYME CLIENT et du CSPQ	x
Annexe 3 – Service XXXX	x
Annexe 4 – Service XXXX	

ENTENTE TYPE

ANNEXE 1

RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE L'ENTENTE

Lorsque la présente entente le prévoit, la transmission d'un avis ou la mise à jour d'une annexe se fait par la remise d'un avis en mains propres, par envoi postal, par télécopieur ou par courriel au responsable de l'application de l'entente de la partie concernée aux adresses suivantes :

Pour le **ACRONYME** **CLIENT** à :

Nom
Titre
Adresse
Courriel

Téléphone
Télécopieur

Pour le CSPQ à :

Nom
Titre
Adresse
Courriel

Téléphone
Télécopieur

ENTENTE TYPE

ANNEXE 2

RESPONSABLES DU **ACRONYME CLIENT** ET DU CSPQ1. Responsables des domaines d'activités – Service **XXXX**

ACRONYME CLIENT	CSPQ
Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :	Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :
Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :	Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :

2. Responsables des domaines d'activités – Service **XXXX**

ACRONYME CLIENT	CSPQ
Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :	Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :
Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :	Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :

3. Responsables de la conformité de la facturation

ACRONYME CLIENT	CSPQ
Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :	Nom : M^{me} M. M^e Titre : Unité : Téléphone : 418 xxx-xxxx, poste xxxx Courriel :

SERVICE XXXX**ANNEXE 3****1. DESCRIPTION DU SERVICE****XXXX**

Le catalogue de services, qui fait partie intégrante de la présente annexe, offre plus de détails sur le service. Le **ACRONYME CLIENT** est responsable de le consulter avant la conclusion de l'entente ou de l'ajout de ce service. Ces détails du catalogue de services se trouvent sur le site Internet du CSPQ à l'adresse suivante : www.cspq.gouv.qc.ca, à la section « **XXXX** » apparaissant au catalogue.

2. TARIFICATION

Le **ACRONYME CLIENT** s'engage à payer au CSPQ, en contrepartie des services prévus à la présente annexe, les sommes dues à la suite de l'application de la grille tarifaire apparaissant au catalogue, plus les taxes applicables, pour la période du **date d'entrée en vigueur** au 31 mars 201X.

Service	Coût

Cette tarification sera révisée annuellement pour tenir compte, notamment de l'accroissement des coûts de production des services et de toutes mesures légales ou administratives prises par le gouvernement du Québec.

La mesure de la consommation et les montants annuels présentés sont à titre indicatifs.

À la demande de **ACRONYME CLIENT**, le CSPQ peut, en tout temps et d'un commun accord, modifier la mesure de la consommation. Cette modification se fait selon les formes suivantes :

- Réquisition;
- Formulaire;
- Portail transactionnel;
- Ou toute autre forme prescrite par le CSPQ.

Sous réserve de modifications convenues d'un commun accord, la présente annexe ne peut faire l'objet de modification avant le 1^{er} avril 20XX.

SERVICE XXXX**ANNEXE 4****3. DESCRIPTION DU SERVICE****XXXX**

Le catalogue de services, qui fait partie intégrante de la présente annexe, offre plus de détails sur le service. Le **ACRONYME CLIENT** est responsable de le consulter avant la conclusion de l'entente ou de l'ajout de ce service. Ces détails du catalogue de services se trouvent sur le site Internet du CSPQ à l'adresse suivante : www.cspq.gouv.qc.ca, à la section « **XXXX** » apparaissant au catalogue.

4. TARIFICATION

Le **ACRONYME CLIENT** s'engage à payer au CSPQ, en contrepartie des services prévus à la présente annexe, les sommes dues à la suite de l'application de la grille tarifaire apparaissant au catalogue, plus les taxes applicables, pour la période du **date d'entrée en vigueur** au 31 mars 201X.

Service	Coût

Cette tarification sera révisée annuellement pour tenir compte, notamment de l'accroissement des coûts de production des services et de toutes mesures légales ou administratives prises par le gouvernement du Québec.

La mesure de la consommation et les montants annuels présentés sont à titre indicatifs.

À la demande de **ACRONYME CLIENT**, le CSPQ peut, en tout temps et d'un commun accord, modifier la mesure de la consommation. Cette modification se fait selon les formes suivantes :

- Réquisition;
- Formulaire;
- Portail transactionnel;
- Ou toute autre forme prescrite par le CSPQ.

Sous réserve de modifications convenues d'un commun accord, la présente annexe ne peut faire l'objet de modification avant le 1^{er} avril 20XX.