RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 4 DE LA RÉGIE

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 4 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) SUR LA DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS

CHAPITRE 2 – Demande d'abonnement - Conseil tarifaire

1. Référence : Pièce C-UPA-0012, p. 8.

Préambule :

« *Pour ces raisons, l'UPA demande :*

- *À la Régie d'ordonner au Distributeur :*
  - *d'intégrer, dans les conditions de service d'électricité, la mise en place d'un processus systématique en matière de conseil tarifaire tant pour une demande d'abonnement que pour un transfert d'abonnement, lequel inclurait :*
    - *la proposition systématique du tarif le plus avantageux pour le client comme choix par défaut et;*
    - *la présentation des autres tarifs admissibles lors de l'envoi de la confirmation d'abonnement à un nouveau client.*
  - *d'appliquer un processus systématique en matière de collecte d'information et de conseil tarifaire à l'égard de la clientèle admissible à plusieurs tarifs* ».

Demandes :

1.1 En lien avec la référence ci-dessus, veuillez commenter sur la responsabilité du Distributeur de déterminer le tarif le plus avantageux auquel le client a droit. Élaborer sur le rôle que peut jouer le Distributeur dans cette optique.

Réponse :

Le Distributeur croit utile de rappeler, tout d'abord, la différence entre l'obligation de renseignement et celle de conseil. Dans sa décision D-99-230 (dossier P-110-210), la Régie distinguait, en citant l'arrêt *Bail*, les deux obligations et rappelait notamment que l'obligation de conseil est beaucoup plus onéreuse au niveau de la responsabilité civile.

> **« Il faut nécessairement distinguer l'obligation de renseignement de l'obligation de conseil, cette dernière étant une obligation beaucoup plus onéreuse au niveau de la responsabilité civile et que l'on retrouve principalement entre les professionnels et leurs clients. La Cour suprême le dit clairement dans une décision relative à Hydro-Québec.**
>
> ***Banque de Montréal c. Bail 1992 CanLII 71 (CSC), [1992] 2 R.C.S. 554***
>
> **p. 587 Il faut se garder de confondre l'obligation de renseignement, qui reste une obligation accessoire, avec l'obligation de conseil, obligation**

> **principale de nombreux contrats, dont les mandats confiés aux notaires et avocats (voir *Roberge c. Bolduc, 1991 CanLII 83 (CSC), [1991] 1 R.C.S. 374*). »**

L'article 10.1 des *Tarifs d'électricité* consacre que le choix du tarif appartient au client lorsque celui-ci est admissible à plusieurs tarifs. L'objectif sous-jacent est de favoriser de bons comportements et l'efficacité énergétique. En effet, le client doit, non seulement bien comprendre les tarifs auxquels son abonnement est admissible, mais choisir le tarif en fonction de ses caractéristiques de consommation et des contraintes d'opération à venir. Cette condition permet ainsi de mieux assurer le rôle du signal de prix véhiculé par les tarifs. La responsabilité du Distributeur est d'appliquer correctement les dispositions des *Tarifs d'électricité* et donc de s'assurer que le client soit facturé suivant un tarif auquel il est admissible. Il n'est donc pas de la responsabilité du Distributeur de s'assurer de l'optimalité du tarif d'un client, eu égard à ses opérations.

Toutefois, dans une perspective d'amélioration des services à sa clientèle, le Distributeur a intégré dans ses systèmes informatiques, depuis de nombreuses années, des indicateurs lui permettant de proposer des changements de tarif à ses clients. Ces propositions sont basées seulement sur l'historique de consommation du client. Ce service, qui visait d'abord les abonnements aux tarifs généraux, s'est étendu aux abonnements aux tarifs domestiques en 2014 par l'ajout de nouveaux indicateurs.

Si l'abonnement du client est à l'un des tarifs généraux, la proposition se fera toujours vers un des tarifs généraux. En effet, il n'y a aucun moyen pour le Distributeur de savoir que le client pourrait être admissible à un tarif domestique, à moins que le client contacte le Distributeur pour l'en aviser.

Si, comme demandé par l'intervenant, il fallait que le rôle du Distributeur soit de déterminer pour un client le tarif le plus avantageux, il faudrait alors considérer que le rôle du Distributeur à cet effet en soit un de conseil. Un tel exercice serait beaucoup plus complexe qu'une analyse a posteriori des données de consommation du client pour proposer un changement de tarif. Il exigerait plutôt une analyse prospective des besoins du client dans la prochaine année (les tarifs généraux étant prévus pour un abonnement annuel) en fonction de ses activités.

Ainsi, un tel rôle pour le Distributeur, en plus de comporter des obligations accrues au niveau de la responsabilité, tel qu'il a été rappelé par la Régie dans l'extrait ci-avant reproduit de la décision D-99-230, nécessiterait également l'ajout de ressources supplémentaires.

Le Distributeur ne prévoit donc pas former ses représentants pour devenir des conseillers tarifaires. Il s'agit d'un domaine complexe où il est nécessaire

de bien connaître les activités et la réalité de l'entreprise conseillée plutôt que de disposer d'une expertise générale, et ce, afin de bien conseiller les clients sur la gestion de l'énergie de leur lieu de consommation. Par ailleurs, l'offre de ce type de service existe déjà dans le marché.

1.2 Le Distributeur voit-il la possibilité d'intégrer un conseiller tarifaire, tel que proposé par l'UPA, pour les clients dont le choix du tarif le plus avantageux auquel il aurait droit est plus problématique. Si oui, veuillez proposer un texte à intégrer dans les Conditions de service. Sinon, veuillez élaborer et justifier.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.1.

CHAPITRE 3 – Mesurage de l'électricité et dépôt de garantie

2. Références :
(i) Pièce B-0106, p. 14 et 15;
(ii) Pièce B-0106, p. 21;
(iii) Pièce C-SÉ-AQLPA, p. 53 et 54;
(iv) Pièce C-SÉ-AQLPA, p. 53.

Préambule :

(i) « *3.2 Mesurage par un compteur non communicant*

3.2.1. Demande de compteur non communicant
[…]
Conditions à remplir
[…]
d) Hydro-Québec ne doit avoir effectué aucune interruption de service au cours des 24 derniers mois en vertu d'un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 pour l'un ou l'autre de vos abonnements. »

(ii) « *6.1.1. Dépôt exigé pour les abonnements à des fins d'usage domestique*

Hydro-Québec peut déterminer que vous représentez un risque financier et exiger un dépôt pour chacun de vos abonnements dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) Hydro-Québec vous a transmis un avis de retard pour défaut de paiement, conformément à l'article 7.2.1 au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt.
b) Vous vous êtes prévalu des dispositions de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C.,1985, ch. B-3) au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt ».

(iii) SÉ-AQLPA propose l'ajout du point c) à l'article 6.1.1 du Distributeur :

« *c) Vous ne répondez pas aux critères établis pour l'obtention d'un compteur non-communicant* ».

(iv) « *Nous croyons que les clients qui désirent un compteur non-communicant mais qui représentent un risque financier aux yeux du Distributeur, puissent avoir la possibilité de faire un dépôt pour le seul montant des frais de ce compteur, ce qui les rendrait admissibles* ».

Demande :

2.1 Veuillez commenter la possibilité que les clients qui ne satisfont pas à la condition 3.2.1. d) des CSÉ et qui représentent un risque financier pour le Distributeur, puissent avoir accès à un compteur non communiquant moyennant un dépôt.

Réponse :

Le Distributeur considère que les conditions d'admissibilité relatives à l'option de compteur non communicant présentées à l'article 3.2.1 ont, entre autres, un objectif de gestion de risque. En effet, ces conditions permettent au Distributeur d'éviter des déplacements potentiels pour le remplacement du compteur non communicant en place par un compteur communicant à la suite d'une interruption de service, tel que cela est prévu à l'article 3.2.2 et à l'article 10.4 des CSÉ en vigueur, dans les cas où il est clair que le client représente un risque financier.

De plus, le Distributeur réitère que la période de 24 mois avait été jugée suffisante pour refléter la situation financière et les habitudes de paiement[1] du client. Ainsi, si un client a été interrompu en raison de défaut de paiement dans les 24 derniers mois, son historique de paiement démontre qu'il représente un risque financier pour le Distributeur.

Ainsi, le Distributeur ne croit pas que le versement d'un dépôt d'un montant équivalent aux frais relatifs à l'option de compteur non communicant, comme proposé par l'intervenant, vienne effacer l'historique de paiement du client et modifier le risque financier qu'il représente. Dans ce contexte, le Distributeur considère que l'installation d'un compteur non communicant au lieu de consommation d'un client, qui représente un risque financier avéré, ne représenterait pas une gestion responsable des activités, et ce, malgré le versement d'un dépôt.

Par ailleurs, si le Distributeur devait procéder à une interruption de service dans le cadre de procédures de recouvrement, situation davantage susceptible de se produire pour un client représentant un risque avéré, celle-ci serait plus onéreuse puisqu'il faudrait alors nécessairement que des agents aillent sur place et procèdent au remplacement du compteur.

[1] **Pièce HQD-1, document 1 révisée [B-0105], section 7.1.**

CHAPITRE 4 – Données de consommation - Option de retrait

3. Référence : Pièce B-0170, p. 9.

Préambule :

Demande de renseignement de l'UC au Distributeur :

« *4.3 La décision D-2016-183 exige du Distributeur qu'il rembourse le plaignant, soit un client à l'option de retrait qui n'a pas bénéficié des trois relèves de compteur par année pour lesquelles il avait déboursé 60 $. Le Distributeur compte-t-il rembourser, de façon pro active, tous les clients qui sont ou ont été à l'option de retrait et dont les compteurs étaient accessibles, pour chacune des 3 relèves de compteurs à laquelle ils avaient droit et dont ils n'ont pas bénéficié.*

Réponse :

Le Distributeur est actuellement à consolider les informations des clients s'étant trouvés dans la même situation et à déterminer les prochaines étapes ».

Demande :

3.1 Veuillez compléter votre réponse à la question de l'UC et préciser si le Distributeur compte rembourser les clients qui se retrouvent dans la même situation que le plaignant concerné par la décision D-2016-183.

Réponse :

Le Distributeur tient d'abord à rappeler que lors de la période des demandes de renseignements, soit en février dernier, il était à l'étape de la cueillette et de l'analyse des données relatives aux clients concernés. À la mi-mars, dans un souci d'équité, le Distributeur a décidé de rembourser les clients concernés par le fait que les déplacements d'un releveur au lieu de consommation n'ont pas été effectués à environ tous les 120 jours, et ce, même si trois déplacements d'un releveur dans une année ont été effectivement faits. Le Distributeur procédera dans les prochaines semaines au remboursement de ces clients selon leur cycle de facturation.

4. Références : (i) Pièce B-0106, p. 13;
(ii) Pièce C-UC-0013, p. 33.

Préambule :

(i) Texte des conditions de service, version révisée (5 octobre 2016)

Article 4.1.1. – Obtention des données de consommation

« *Pour établir votre facture, Hydro-Québec obtient les données de consommation fournies par le compteur selon les fréquences suivantes :*

[…]

a) si votre lieu de consommation est équipé d'un compteur qui nécessite le déplacement d'un employé pour qu'Hydro-Québec obtienne les données de consommation, la fréquence de déplacement minimale est la suivante :

- *dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 1 fois par année;*

[…] ».

(ii) « *UC s'oppose à ce que cette lecture soit réalisée en période d'hiver afin que les factures des clients qui ne sont pas aux MVE ne subissent pas d'ajustements importants au moment même où leurs factures d'électricité sont déjà élevées. UC est également d'avis que la lecture doit permettre le plus possible d'englober un hiver complet de consommation pour permettre aux clients d'associer leur consommation annuelle d'électricité aux besoins de chauffage qui prévalaient* ». [nous soulignons]

Demandes :

4.1 Dans le cas où le Distributeur ferait en hiver sa relève annuelle pour des clients qui ne sont pas inscrits au MVE, veuillez commenter la possibilité d'envoyer un avis d'ajustement, mais de ne facturer qu'au printemps, de façon à épargner à ces clients des ajustements importants.

Réponse :

Le Distributeur tient d'abord à préciser que cette façon de faire n'est présentement pas possible. En présumant que la proposition de l'intervenant vise uniquement les ajustements débiteurs, ces changements dans la facturation demanderaient des efforts considérables en modification de systèmes informatiques afin de rétablir les consommations réelles, étape importante pour passer à la prochaine période de facturation, en émettant une facture d'ajustement lorsque le solde est créditeur mais sans émettre de facture lorsque le solde est débiteur. Ces ajustements informatiques seraient par ailleurs requis pour moins de 2 % des clients, soit ceux qui ont adhéré à l'option de compteur non communicant, et, parmi eux, ceux dont le chauffage du lieu de consommation est à l'électricité.

De plus, une telle mesure impliquerait de déterminer le niveau d'ajustement qui correspond à la notion d'« ajustement important ». En effet, en présumant que la consommation de la période est plus élevée que celle de la période précédente, donc que la facture est nécessairement plus élevée que la

précédente, toute facture suivant une estimation pourrait être considérée par le client comme un « ajustement important ».

Une des priorités pour les clients est de recevoir une facture précise de leur consommation, et ce, même si le compteur installé dans leur lieu de consommation est non communicant. Afin d'éviter un risque d'ajustement, le client aura toujours l'opportunité de transmettre son autorelève aux fins de facturation, ce qui permettra des factures exactes. Si le client ne procède pas à l'autorelève, le Distributeur est d'avis, en absence de changements de comportements du client ou d'équipements dans son lieu de consommation, que les estimations de la consommation seront le plus près possible de sa consommation réelle. Ultimement, soit en cas de difficultés à payer une facture, le client peut conclure une entente de paiement. Enfin, l'adhésion au mode de versements égaux permet au client admissible de répartir en versements mensuels le coût annuel estimé de sa consommation en électricité.

4.2 Veuillez commenter la possibilité pour le Distributeur que la lecture annuelle englobe un hiver complet de consommation.

Réponse :

Les routes de relève seront élaborées sur une fréquence annuelle. Par conséquent, toute lecture annuelle englobera nécessairement la période hivernale.

Il sera opportun que le client fasse l'autorelève du compteur de son lieu de consommation s'il veut suivre sa consommation à diverses périodes de l'année, notamment la période hivernale.

Le Distributeur tient finalement à rappeler que, par mesure d'efficience de l'ensemble de ses activités, les relèves qui nécessitent un déplacement doivent être effectuées tout au long de l'année comme présentement. Les relèves de tous les clients concernés ne peuvent être concentrés dans une même période de l'année, et ce, à très faibles coûts[2].

5. Références : (i) Pièce B-0113, p. 3;
(ii) Pièce C-UC-0013, p. 33;
(iii) Pièce B-0106, p. 13.

Préambule :

(i) Grille des frais et prix liés au service d'électricité (version révisée, 5 octobre 2016)

[2] **Pièce HQD-1, document 1 révisée [B-0105], section 4.2.1.**

Partie I – Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage

Tableau I-A – Frais généraux

FRAIS DE SERVICE – MONTANT PAR DEMANDE OU INTERVENTION			
5	Frais mensuels de relève	Répartis selon le cycle de facturation	2,50 $

(ii) Mémoire de l'ACEFQ

Tableau 5.2

Coût de relève des compteurs non-communicants en fonction du nombre de relèves par année

Nombre de relèves par année	1	2	3
Coût mensuel	2.50 $	3.75 $	5.00 $
Coût annuel	30.00 $	45.00 $	60.00 $
Référence	(a)	(b)	(b)

Source : HQD
(a) : pièce B-0111, HQD-4, document 2, p. 16
(b) : pièce B-0164, HQD-16, document 2, page 15, tableau R-7.5

(iii) Texte des conditions de service, version révisée (5 octobre 2016)
4.1.1. Obtention des données de consommation

« *Si votre abonnement est à un tarif en vertu duquel seule l'énergie est facturée, vous pouvez faire vous-même la relève du compteur et transmettre votre relevé à Hydro-Québec, qui établira la facture en conséquence. Un employé d'Hydro-Québec se déplacera toutefois au moins 1 fois par année pour obtenir vos données de consommation* ».

Demande :

5.1 Veuillez commenter la possibilité pour le Distributeur de facturer chaque relève individuellement, de façon à permettre aux clients de l'option de retrait de choisir entre :

- faire faire trois relèves par an par le Distributeur, ou
- faire faire une seule relève par le Distributeur et faire deux autorelèves.

Réponse :

L'offre par le Distributeur d'un choix du nombre de relèves par année pour chaque client serait très complexe à opérationnaliser et nécessiterait des développements informatiques d'importance, et ce, pour une minorité de sa clientèle (moins de 2 %). En effet, il serait difficile pour le Distributeur de suivre le scénario de relève de chacun de ces clients et d'intégrer le tout simplement à l'intérieur des routes de relève existantes.

De plus, le Distributeur réitère que son offre de base est le compteur communicant et qu'avec ce dernier, le client peut obtenir des relevés réels pour chaque période de facturation.

Pour ces raisons, le Distributeur privilégie sa proposition d'une relève par année, combinée à la possibilité offerte au client de fournir des autorelèves. Le Distributeur réitère d'ailleurs qu'il transmettra des lettres personnalisées aux clients concernés afin de les avertir du moment opportun pour fournir leur autorelève ainsi que de la façon de procéder.

CHAPITRE 4 – Modes de paiement acceptés

6. Références : (i) Pièce B-0117, p. 27;
(ii) Pièce B-0164, p. 22;
(iii) Pièce B-0167, p. 16.

Préambule :

(i) « *Ainsi, le Distributeur entend lancer un appel d'offres pour évaluer les possibilités offertes dans le marché et sélectionner, s'il y a lieu, un fournisseur en mesure de permettre le paiement par carte de crédit et de satisfaire certains critères précis, notamment en matière de services à la clientèle, de délai de traitement et de conservation des données personnelles* ».

(ii) « *Un appel de propositions a été réalisé à l'automne 2016, mais aucun fournisseur n'était en mesure de répondre aux exigences du Distributeur. Le Distributeur doit revoir ses exigences ainsi que les besoins spécifiques de sa clientèle en vue d'un nouvel appel de propositions qui se ferait au cours de l'année 2017* ».

(iii) « *Veuillez préciser l'état d'avancement du Distributeur relativement à l'appel d'offres de sélection du fournisseur.*

Réponse :

Voir la réponse à la question 10.9 de la demande de renseignements de 16 l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2 ».

Demandes :

6.1 Veuillez préciser quelles étaient les exigences du Distributeur lors de l'appel d'offres réalisé en 2016 (référence (ii)).

Réponse :

Dans le cadre de l'appel de propositions réalisé à l'automne 2016, le Distributeur recherchait un fournisseur en mesure de respecter les principales exigences suivantes :

- **Traitement des demandes au moyen des plates-formes Web et réponse vocale interactive (RVI) [24 heures sur 24 et 7 jours sur 7] ;**
- **Offre d'un service en français et en anglais ;**
- **Offre d'un délai moyen de réponse de moins de 90 secondes en français et en anglais ;**
- **Facilité de transmission des informations relatives aux paiements ;**
- **Acceptation, au minimum, des deux principales cartes de crédit, c'est-à-dire MasterCard et Visa ;**
- **Offre d'un service sécuritaire permettant la protection des renseignements personnels ;**
- **Établissement du soumissionnaire au Québec ;**
- **Respect des règles d'éthique et autres législations applicables.**

Outre le retrait de la plate-forme RVI obligatoire, le Distributeur n'a apporté aucune modification à ces exigences dans l'appel de propositions de 2017, car elles constituent, pour le Distributeur, des exigences minimales à respecter dans le cadre de cet appel de propositions. Les principaux documents pour l'appel de propositions de 2017 sont déposés en annexe. L'ensemble des documents peut être consulté au lien suivant :

http://www.hydroquebec.com/soumissionnez/documents_consultation/doc_15567912.html?prix1=NaN&prix2=NaN&prix3=50&no_soumission=15567912

L'appel de propositions de 2016 a été annulé, car aucun des fournisseurs qui ont transmis une proposition n'étaient en mesure de respecter certaines exigences du Distributeur.

Dans le nouvel appel de propositions, le Distributeur a réduit ses exigences comme suit :

- **Le délai de mise en place a été prolongé, car considéré trop court ;**
- **Une ouverture à une proposition du fournisseur concernant le traitement des demandes des clients désirant annuler une transaction de carte de crédit à partir des services à la clientèle du Distributeur, plutôt que ceux du fournisseur comme initialement demandé ;**
- **La possibilité d'effectuer la transaction par la RVI est optionnelle, au lieu d'être obligatoire, mais le Distributeur recommande fortement de l'inclure dans la proposition.**

Concernant l'appel de propositions en cours, les soumissionnaires ont jusqu'au début mai 2017 pour déposer leurs propositions. Après cette date, les propositions seront analysées et le choix du fournisseur, s'il y a lieu, se fera au courant de l'été.

6.2 Veuillez préciser quelles seront les exigences du Distributeur et donner plus de détails sur les besoins spécifiques de sa clientèle dont il tiendra compte dans le nouvel appel d'offres (références (i) et (ii)).

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1.

6.3 Veuillez répondre à la question d'OC (référence (iii)) sur l'état d'avancement du Distributeur relativement à l'appel d'offres de sélection du fournisseur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1.

CHAPITRE 4 – Correction de la facture

7. Référence : Pièce B-0166, p. 26 et 27.

Préambule :

« Question 5.4
Veuillez compléter un tableau comparatif à jour présentant l'évolution des modalités de délai de corrections actuelles et proposées.

Réponse :
Le tableau R-5.4 présente la comparaison des modalités en vigueur et celles proposées relativement aux corrections de factures ».

Demande :

7.1 Le Distributeur est-il ouvert à intégrer et à codifier dans les Conditions de service le tableau synthèse sur les modalités relatives aux corrections de facture en vigueur. Si oui, veuillez déposer le tableau codifié. Sinon, veuillez élaborer et justifier.

Réponse :

Le Distributeur tient d'abord à préciser que le tableau synthèse, présenté en réponse à la demande de renseignements de la FCEI citée en préambule, avait uniquement comme objectif de comparer les modalités proposées aux modalités actuelles. Ce tableau, de nature générale, n'intégrait pas toutes les

informations, comme celles relatives aux intérêts en cas de crédit et aux ententes de paiement en cas de débit.

De plus, le Distributeur considère que le texte de l'article 4.5 est suffisamment clair et ne nécessite pas une mise en forme de tableau.

En conséquence, le Distributeur est d'avis de conserver l'article 4.5 comme proposé.

CHAPITRE 7 – Gestion des abonnements

8. Référence : Pièce B-0117, p. 14;

Préambule :

« *Dans la gestion des abonnements, le Distributeur fait face aux situations suivantes :*
[…]

- *pour les unités locatives, dans plus de 20 % des cas, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire (nom et coordonnées);* »

Demande :

8.1 Veuillez justifier le taux élevé du nombre de propriétaires dont le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité. Veuillez préciser si le Distributeur effectue des recherches pour obtenir cette information, par exemple auprès du Registre foncier du Québec. Si oui, veuillez élaborer. Sinon, veuillez justifier.

Réponse :

Ce pourcentage est obtenu en analysant les lieux de consommation pour lesquels le client s'est manifesté comme étant un locataire. Pour plus de 20 % de ces lieux, le Distributeur ne possède aucune information sur l'identité du propriétaire. Dans ces circonstances et advenant le cas où la résiliation de l'abonnement du client-locataire n'était pas suivie par l'emménagement d'un nouveau client pour la période immédiatement subséquente, le lieu de consommation serait sujet à une interruption de service étant donné que le Distributeur ne connaît pas le propriétaire.

À cet effet, le Distributeur réitère que les propriétaires du lieu de consommation ont la responsabilité de tenir à jour les informations liées à leurs unités locatives (logements, maisons et autres) et de signaler, le cas échéant, l'ajout ou le retrait d'une unité sous leur responsabilité[3].

[3] **Pièce HQD-1, document 1 révisée [B-0105], pages 16 et 17.**

Le Distributeur réitère également qu'il n'est pas de son rôle d'effectuer les recherches pour trouver les propriétaires d'un lieu de consommation. Le Distributeur agit en fonction des informations qu'il a en sa possession et il livre l'électricité à un lieu précis tant et aussi longtemps qu'un abonnement est actif[4]. Par ailleurs, le Distributeur tient à préciser qu'une telle démarche de recherche représenterait des coûts supplémentaires qui devraient être assumés par l'ensemble de la clientèle.

CHAPITRE 8 – Demandes d'alimentation - Service de base et coûts

9. Référence : Pièce C-APCHQ-0013, p.70 et 14 à 16.

Préambule :

L'APCHQ formule la recommandation suivante :

« *5. Demander au Distributeur, qu'il prévoit dans sa formule d'indexation des prix un mécanisme qui permettrait d'intégrer les gains d'efficience qui découleront de l'approche des coûts unitaires au bénéfice des clients;* ».

Elle précise que l'adoption d'une approche de coûts unitaires ou forfaitaires introduira une simplicité qui générera des gains de temps et d'efficience et qui permettra de réduire les risques de variation des coûts de prolongement de réseau dans la planification des projets. L'APCHQ voit plusieurs bénéfices à cette approche, dont :

- La réduction des délais de traitement par l'élimination des travaux d'ingénierie afin d'évaluer la valeur du scénario de référence dans le cas de demandes pour des réseaux arrière-lots ou souterrains;

- Une légère diminution sur l'ensemble des coûts proposés par le Distributeur (i.e. : nouvelle structure de prix pour les lignes aériennes, la présomption d'usage en commun, etc.)

Selon l'APCHQ le Distributeur a mentionné que cette approche de coût unitaire simplifiera ses activités d'ingénierie. Elle en déduit qu'il est raisonnable d'anticiper, qu'après quelques années d'application, des gains d'efficience seront réalisés.

Demande :

9.1 Veuillez élaborer sur l'analyse de l'APCHQ et sur sa recommandation de prévoir, dans la formule d'indexation des prix, un mécanisme qui permettrait d'intégrer les gains d'efficience qui découleront de l'approche des coûts unitaires.

[4] ***Ibid.*, page 17.**

Réponse :

Le Distributeur tient à préciser, d'entrée de jeu, qu'il a introduit le sujet de l'indexation afin de sonder les intervenants sur l'acceptabilité d'une mise à jour des prix au moyen d'une formule afin d'éviter de tout recalculer à chaque année. Cette proposition, qui vise à alléger le processus, serait également bénéfique aux clients, car elle permettrait de rendre les prix plus stables et prévisibles d'une année à l'autre dans un contexte où ils varient parfois de façon assez importante lors des révisions complètes.

Bien que sa réflexion sur la formule d'indexation la plus appropriée soit embryonnaire, le Distributeur tient à préciser que les frais d'alimentation sont avant tout influencés, outre l'évolution du taux horaire des employés métiers-route, par l'évolution des coûts des matériaux, des équipements et des contrats de service. C'est l'évolution de ces éléments de coûts que le Distributeur souhaite refléter en utilisant des indices appropriés.

Quant aux gains d'efficience, ils sont de deux ordres. D'une part, il y a les gains d'efficience associés aux trois processus d'entreprise considérés directement dans la grille de calcul du coût des travaux (Annexe VII des CSÉ), soit les processus d'acquisition, de gestion de service et de gestion des contrats. Bien que des gains d'efficience puissent en théorie être captés à travers la formule d'établissement de ces frais, ceux-ci sont difficiles à prévoir.

D'autre part, les gains d'efficience dans les autres processus du Distributeur touchent de multiples activités qui ne sont pas directement considérées dans la grille de calcul du coût des travaux. Par exemple, la diminution du nombre de calculs de contribution, la réduction du nombre d'appels liés à une meilleure compréhension de la facture de même que la diminution du nombre de plaintes auprès du Distributeur et de la Régie traduisent des gains qui se retrouvent dans l'ensemble des processus du Distributeur et, de ce fait, ne peuvent être associés directement aux frais d'alimentation. Le Distributeur est d'avis que ces gains d'efficience globaux doivent être transférés à l'ensemble de la clientèle, par le biais des tarifs, et non pas aux seuls clients visés par la facturation des frais d'alimentation.

Comme mentionné à la pièce HQD-4, document 3 révisée (B-0112), section 4.3, le Distributeur élaborera une formule et la présentera à l'ensemble des parties dans le dossier tarifaire faisant suite à la décision finale sur le présent dossier.

10. Référence : Pièce C-APCHQ-0013, p. 21 à 23.

Préambule :

L'APCHQ recommande l'approbation de la proposition 2.08 du Distributeur en limitant le nombre de droits de passage (servitudes latérales) qui seraient exigés aux seuls lots où sont localisés les poteaux et ancrages.

L'APCHQ explique qu'elle est sensible aux besoins du Distributeur d'atteindre le réseau arrière-lot à partir de l'emprise de rue située en avant-lot. Elle soumet qu'aujourd'hui, malgré l'absence de droits de passage par nacelle compacte, le personnel du Distributeur réalise déjà l'ensemble des tâches nécessaires à l'exploitation et à l'entretien du réseau même quand il est situé en arrière-lot. Elle ajoute que dans l'exploitation normale du réseau, il est courant pour le Distributeur d'effectuer des branchements, d'ajouter, de déplacer et de remplacer des structures ou des équipements ainsi que d'assurer l'entretien de la ligne et que tout cela se réalise actuellement sans droits de passage latéraux.

Selon l'APCHQ, la prise de servitude sur chaque lot a pour conséquence la perte d'espace utilisable et constructible sur chacun des terrains et des coûts de gestion accrus tant pour les promoteurs immobiliers (et par voie de conséquence des acheteurs d'habitations) que pour le Distributeur. Il apparait raisonnable pour l'APCHQ que des droits de passage par servitudes latérales soient accordés uniquement sur les lots où sont situés les poteaux, puisque les principaux équipements de distribution des lignes aériennes sont situés sur ceux-ci. L'APCHQ indique avoir mené un ensemble de consultations auprès d'élus municipaux, fonctionnaires municipaux et urbanistes qui partagent sa vision.

Demande :

10.1 Veuillez élaborer sur la proposition de l'APCHQ.

Réponse :

La question de l'accès au réseau de distribution a fait l'objet de discussions dans le cadre des travaux du groupe de travail multipartite[5] où toutes les parties ont pu exprimer leurs attentes et leurs contraintes. À la suite de ces discussions, le Distributeur a proposé d'inclure le réseau en arrière-lot comme faisant partie du service de base, à condition d'avoir la même accessibilité au réseau que lorsque celui-ci est situé en avant-lot.

Pour ce faire, l'obtention de servitudes sur chaque lot est la condition stricte pour que le réseau en arrière-lot puisse être considéré comme équivalent au réseau en avant-lot en matière d'accessibilité et ainsi être inclus au service de base.

Comme mentionné en réponse à la question 1.2 de la demande de renseignements de l'APCHQ[6], le Distributeur peut être amené à intervenir sur toute la distance du réseau. Des structures peuvent être ajoutées, déplacées ou

[5] **Le rapport du Groupe de travail multipartite en matière de distribution électrique lors de modification ou de prolongement de réseau est présenté à la pièce HQD-5, document 2 [B-0014].**

[6] **Pièce HQD-16, document 3 [B-0165].**

remplacées sur le réseau, ce qui nécessite d'avoir accès au réseau sur toute sa distance.

Par ailleurs, le Distributeur tient à préciser que le coût additionnel à assumer dans le cas du réseau « sans droit de passage », présenté au schéma de l'APCHQ[7] dans sa demande de renseignements, reviendrait à 260 $ ou 360 $ par lot selon que l'alimentation est en monophasé ou en triphasé. Ces montants représentent un coût additionnel relativement faible lorsqu'ils sont comparés à la valeur de la propriété. Le promoteur qui ne désire pas prendre une servitude sur chaque lot pourra choisir d'assumer le supplément relatif aux cas de réseau « sans droit de passage ».

11. Références : (i) Pièce C-APCHQ-0014, p. 34 et 35;
(ii) Pièce C-APCHQ-0016, p. 46;
(iii) Pièce C-APCHQ-0019.

Préambule :

(i) L'APCHQ est « *d'avis qu'il est aujourd'hui nécessaire de mettre en œuvre cette recommandation de la Commission Nicolet en liant la définition de l'offre de référence aux paramètres règlementaires applicables pour un territoire.* […]. *Ce changement doit s'exprimer par une révision de la Norme sectorielle A.5-01 sur le Réseau de référence en distribution*. »

(ii) L'APCHQ présente un avis voulant qu' « *établir un seuil de densité minimale à 108 logements à l'hectare pour atteindre la DEM minimale est irréaliste : ce seuil n'est pas adapté aux réalités observées dans les grandes villes du Québec et aux projets récents, sauf pour quelques exceptions. De plus, en ajoutant le critère de 2 km de rue (20 ha), force est de constater que la proposition est inaccessible. Avec la proposition soumise, nous sommes d'accord avec l'affirmation d'Hydro-Québec voulant que seul un petit nombre de projets pourraient se qualifier comme faisant partie du service de base en souterrain.*
[…]

Plusieurs facteurs militent pour l'application de seuils de densité différenciés qui tiennent compte des réalités observées sur le terrain. Le seuil de densité minimale pour l'application de l'offre de référence d'Hydro-Québec en réseau souterrain devrait ainsi tenir compte des orientations d'aménagement mises de l'avant dans les documents de planification et s'établir à une moyenne minimale de 40 logements à l'hectare, laquelle pourrait varier selon les territoires. Ce seuil confirmerait l'intention réelle de la société d'État de contribuer aux choix de société retenus par les paliers locaux, régionaux, métropolitains et gouvernementaux ».

(iii) En appui à cet avis, l'APCHQ dépose l'étude *Tendances du développement résidentiel et impacts sur le réseau de distribution électrique, 2016-2020*.

Demande :

[7] **Pièce HQD-16, document 3 [B-0165], préambule de la question 3 de la demande de renseignements de l'APCHQ.**

11.1 Veuillez élaborer sur la proposition de l'APCHQ de modifier la définition du critère de Densité électrique minimale (DEM) pour l'admissibilité au service de base en souterrain pour qu'il corresponde à un équivalent électrique à 40 Log./ha plutôt que 108 et de modifier la longueur minimale à 1 km de rue plutôt que 2 km.

Réponse :

La modification proposée par l'intervenant aurait pour effet d'abaisser le critère de densité électrique minimale, ce qui ne correspond pas à la proposition du Distributeur. Le sujet de l'actualisation de l'offre de référence a été discuté dans le groupe de travail multipartite[8]. La proposition du Distributeur constitue une forme de compromis qui se traduit par certaines avancées, ce que reconnaît l'APCHQ.

La proposition actuelle est donc fidèle aux conclusions qui avaient été décrites au rapport et qui vise à clarifier les règles qui président au choix de prolonger le réseau de distribution en souterrain plutôt qu'en aérien. L'intégration des paramètres de densification qui conditionnent le développement du réseau souterrain permettra à la clientèle et aux intervenants concernés de mieux comprendre les critères impliqués, ce que l'approche actuelle ne permet pas de faire.

L'utilisation de critères de densité liés au secteur domestique a été proposée à titre d'outil afin de traduire la réalité électrique dans l'univers de l'APCHQ et de l'UMQ. Le Distributeur ne peut utiliser le critère proposé par l'APCHQ comme critère de prolongement du réseau souterrain. Par extrapolation, la baisse du seuil proposée par l'APCHQ de 108 à 40 logements par ha peut être traduite en un critère électrique qui passerait de 6 MVA par km à environ 2,2 MVA par km, et ce, sur seulement 1 km de réseau. Cette diminution est loin d'être marginale. Outre le nombre de logements additionnels qui seraient maintenant susceptibles d'être alimentés en souterrain, il faudrait ajouter les superficies des bâtiments à vocation commerciale, institutionnelle et industrielle, car la densité électrique doit être établie sur l'ensemble des vocations que l'on retrouve sur le territoire.

La proposition de l'APCHQ, non seulement diminue le seuil de densité électrique, mais limite la superficie sur laquelle elle doit être établie, ce qui accroît d'autant les endroits où le réseau souterrain serait réalisé sans frais pour les demandeurs, contribuant ainsi à augmenter la demande pour ce type de réseau. Cette nouvelle définition de la densité électrique minimale ferait en sorte de favoriser le développement du réseau souterrain dans de nombreux centres urbains du Québec, contribuant à augmenter les coûts pour l'ensemble de la clientèle, tout en mettant de la pression sur les exigences opérationnelles

[8] **Pièce HQD-5, document 2 [B-0014].**

du Distributeur. Par exemple, cela pourrait nécessiter d'avoir une expertise en réseau souterrain sur tout le territoire du Québec, ce qui n'est pas requis actuellement. Pour ces raisons, le Distributeur n'est pas en mesure de confirmer si le coût mentionné par l'APCHQ est réaliste ou pas.

Par ailleurs, dans le document Études de visualisation – Densités résidentielles brutes déposé par l'APCHQ[9], le Distributeur observe que le schéma de 42 logements par ha (scénario 6) est en tout point similaire aux 5 autres schémas présentant des densités plus faibles. La solution technique la moins coûteuse dans cette situation est sans contredit le déploiement d'un réseau aérien puisque les dégagements sont importants.

En résumé, le Distributeur ne peut confirmer le coût mentionné par l'intervenant, car des études complètes devraient être entreprises afin de bien évaluer l'impact du critère de 2,2 MVA par km ou 40 logements par ha sur ses coûts et sur ses opérations. Toutefois, le Distributeur peut affirmer que des coûts supplémentaires seraient occasionnés et se refléteraient dans ses revenus requis.

12. Référence : Pièce C-APCHQ-0013, p. 67.

Préambule :

L'APCHQ explique qu'elle serait réceptive à la mise en place d'un mécanisme qui prévoirait l'obtention systématique par le Distributeur d'une caution de la part des promoteurs, dans le but d'accélérer le début des travaux de prolongement ou de modification du réseau. Elle demande au Distributeur de mettre sur pied un groupe de travail afin d'élaborer conjointement une nouvelle condition de service à cet effet.

À l'appui de cette demande, l'APCHQ indique que dans ses discussions avec le Distributeur, celui-ci aurait expliqué que le fait de mettre en place le réseau permanent, dès le paiement de la contribution, comporte deux risques importants :

« *Premièrement, la contribution financière versée par le promoteur sert à financer la mise en place du réseau tel que défini lors de la phase d'ingénierie détaillée. Il peut arriver dans le cours des travaux du promoteur que des modifications soient apportées à la configuration de son projet forçant ainsi le Distributeur à modifier son réseau.*

Ces travaux additionnels n'étant pas prévus à l'entente de contribution, le Distributeur encoure un risque financier si le promoteur, au terme de son projet, n'effectue par le paiement pour ces coûts additionnels.

En second lieu, lorsqu'un promoteur vend une propriété, la transaction notariée doit prévoir la concession par l'acheteur d'une servitude au Distributeur qui lui garantira la protection de la localisation de son réseau.

[9] **Pièce C-APCHQ-0017, annexe 3.**

Or, si les travaux de mise en place du réseau du Distributeur étaient effectués préalablement à la vente des immeubles par le promoteur, ce qui n'est pas le cas actuellement, il existerait un risque que cette servitude ne soit pas couverte par l'acte notarié. Si le Distributeur installait son réseau au tout départ du projet immobilier, il pourrait, à terme, être placé devant la situation où certaines (ou la totalité des) servitudes puissent être manquantes.

Dans de telles situations, le Distributeur devrait alors entreprendre une négociation avec chacun des acheteurs individuels sans garantie de succès. Le Distributeur encourrait des coûts additionnels et il subsisterait un risque qu'en définitive, son réseau ne soit pas, en tout ou en partie, protégé par les servitudes nécessaires. »

L'APCHQ soumet que, dans les relations entre les promoteurs et les municipalités, des risques similaires sont présents. Or, les municipalités ont généralisé la pratique d'exiger du promoteur (ou des entrepreneurs) un cautionnement.

Demandes :

12.1 Veuillez élaborer sur le fait que l'obtention d'une caution de la part des promoteurs puisse accélérer le début des travaux de prolongement ou de modification du réseau demandés par ces promoteurs.

Réponse :

Le Distributeur comprend que la caution de la part des promoteurs servirait de garantie pour le paiement du coût des travaux. Cette garantie permettrait d'exécuter les travaux d'installation des structures électriques parallèlement aux activités et échanges entre le promoteur, l'arpenteur, le notaire et le Distributeur menant à l'obtention d'une servitude dûment enregistrée. Bien que l'obtention d'une caution de la part des promoteurs puisse accélérer la réalisation des travaux, l'acquisition d'une servitude demeure essentielle pour minimiser le risque du Distributeur.

12.2 Veuillez indiquer si le Distributeur serait prêt à mettre sur pied un groupe de travail afin d'élaborer une nouvelle condition de service à l'effet que toute demande de prolongement ou de modification de réseau soit assortie d'une caution de la part du demandeur. Le cas échéant, veuillez préciser quand ce groupe de travail pourrait démarrer ses travaux.

Réponse :

Le Distributeur accueille avec ouverture la mise sur pied d'un comité avec l'APCHQ en collaboration avec certains de leurs membres. Cependant, un groupe de travail est actuellement actif pour traiter de différents dossiers liés au processus visant les promoteurs. L'objectif est d'échanger afin de proposer des modifications à la procédure actuelle permettant un gain pour les parties et minimisant le risque du Distributeur. Ce groupe de travail, qui a déjà tenu

quelques rencontres depuis janvier 2017 sur différents sujets d'arrimage, pourrait échanger sur la proposition relative à l'obtention d'une caution. Toutefois, le Distributeur est d'avis qu'une nouvelle condition de service à l'effet que toute demande de prolongement ou de modification de réseau soit assortie d'une caution de la part du demandeur n'est pas nécessaire.

12.3 Veuillez préciser, le cas échéant, quelles parties intéressées devraient participer à un tel groupe de travail, à part l'APCHQ.

Réponse :

Voir la réponse à la question 12.2.

IMPACTS DES CHANGEMENTS STRUCTURAUX SUR LES BESOINS D'INVESTISSEMENT DU DISTRIBUTEUR

13. Référence : Pièce C-APCHQ-0013, p. 44 à 61.

Préambule :

Au chapitre 3.5 de son mémoire, l'APCHQ explique qu'il existerait actuellement une baisse conjoncturelle des besoins d'investissements du Distributeur. Selon l'APCHQ, cette baisse des besoins d'investissement du Distributeur serait due notamment aux changements structuraux suivants :

- l'évolution passée des besoins d'investissement du Distributeur;
- la réduction des mises en chantier futures;
- les réductions de coûts associées à la densification; et
- les modifications structurelles associées à la réduction des mises en chantier futures dans les régions rurales.

Demande :

13.1 Veuillez commenter l'analyse de l'APCHQ quant aux impacts des changements structuraux sur les besoins d'investissement du Distributeur.

Réponse :

Sans avoir approfondi son analyse du document produit par l'APCHQ, le Distributeur souligne, d'entrée de jeu, qu'il trouve discutable la prémisse à la base de l'exercice réalisé. En effet, l'APCHQ semble vouloir faire profiter une catégorie particulière de clients de la réduction d'investissement potentielle dans certaines régions.

D'une année à l'autre, les besoins d'investissement du Distributeur varient, notamment ceux liés à la croissance des abonnements et à la maintenance du réseau. Le Distributeur est d'avis que l'ensemble de la clientèle doit bénéficier des réductions d'investissement lorsqu'elles se présentent d'autant plus que c'est l'ensemble de la clientèle qui absorbent les augmentations lorsque c'est nécessaire.

Si effectivement, comme le prétend l'APCHQ, un niveau d'activité moindre se faisait sentir dans une région donnée, le Distributeur pourrait alors, soit redéployer ses ressources vers d'autres régions pour répondre aux besoins soit diminuer le niveau global de ses ressources, ce qui, dans les deux cas, se ferait au bénéfice de l'ensemble de la clientèle. Par conséquent, utiliser les réductions d'investissement de certaines régions pour les redistribuer vers certains quartiers afin de favoriser les développements immobiliers en souterrain semble peu équitable.

De plus, le Distributeur note que la proposition de l'intervenant n'est pas appuyée d'une analyse d'impact tarifaire qui tient compte du fait que s'il y a moins de nouveaux abonnements, l'impact tarifaire est plus important.

CHAPITRE 10 – Abandon d'une demande d'alimentation

14. Références : (i) Pièce B-0106, p. 44;
(ii) Dossier R-3905-2014, pièce C-APCHQ-0013, p. 27;
(iii) Pièce C-APCHQ-0013, p. 14.

Préambule :

(i) Texte des conditions de service, version révisée (5 octobre 2016)
Article 10.1.6. - Abandon d'une demande d'alimentation

(ii) « *En effet, l'approbation d'un projet de développement au Québec s'est fortement complexifiée au cours des dernières années. Les promoteurs doivent dorénavant faire les frais de multiples approbations des différents paliers de gouvernement. Notons les Commissions municipales d'urbanisme, les Plans d'implantation et d'intégration architecturale, les changements aux règlements de zonage municipal, l'obtention du Certificat d'autorisation du MDDELCC sur les milieux humides (Article 22), l'obtention du Certificat d'autorisation du MDDELCC pour des travaux d'aqueduc ou d'égout (Article 32), les protocoles d'entente relatifs aux infrastructures, l'approbation des différents règlements municipaux afférents ou des approbations diverses selon les spécificités particulières du projet* ».

(iii) « *Par conséquent, l'APCHQ recommande respectueusement à la Régie qu'elle approuve la proposition 3.04 du Distributeur relative aux règles d'abandon de projet en modifiant à douze mois le délai maximal de mise sous tension et qu'elle demande au*

Distributeur de déposer lors du dossier tarifaire 2019-2020 un suivi sur le nombre de demandes qui ont fait l'objet de l'application des règles d'abandon de projet et le nombre de plaintes qui ont été déposées à cet effet ». [nous soulignons]

Demandes :

14.1 Veuillez commenter la possibilité d'augmenter à douze mois le délai maximal de mise sous tension pour les projets immobiliers majeurs.

Réponse :

Le Distributeur ne voit aucun avantage à augmenter à 12 mois le délai afin de considérer un projet comme abandonné. La proposition actuelle de 6 mois, énoncée à l'article 10.1.6, n'est pas limitative. Par cette condition, le Distributeur veut favoriser la rigueur dans le suivi de l'état d'avancement d'un projet. Le délai maximal de 6 mois serait appliqué uniquement si les communications et relances du Distributeur demeuraient sans réponse de la part du demandeur.

Dans le cas des motifs de délais invoqués par l'APCHQ dans son mémoire et cités au préambule (ii), le Distributeur conviendrait avec le demandeur d'un report.

14.2 Veuillez commenter la possibilité de déposer lors du dossier tarifaire 2018-2019 un suivi sur le nombre de demandes qui ont fait l'objet de l'application des règles d'abandon de projet et le nombre de plaintes qui ont été déposées à cet effet.

Réponse :

Bien que le nombre de demandes de projets abandonnés et de plaintes afférentes soit très limité, le Distributeur est disposé à présenter un suivi à cet égard lors du dossier tarifaire 2018-2019.

CHAPITRE 11 – Communication d'information

15. Références : (i) Pièce B-0106, p. 48;
(ii) Pièce C-SÉ-AQLPA, p. 70.

Préambule :

(i) « *11.2 Modes de communication entre Hydro-Québec et ses clients*
[…]
Vous pouvez utiliser en tout temps votre espace client sur le site Web d'Hydro-Québec, au www.hydroquebec.com, notamment pour :

a) faire une demande d'abonnement;
b) obtenir et mettre à jour des informations relativement à un abonnement;
c) vous inscrire aux services suivants : Facture Internet, Mode de versements égaux ou Prélèvement automatique;
d) payer les factures;
e) mettre à jour les informations sur des unités locatives dont vous êtes propriétaire ;
f) mettre fin à un abonnement ».

(ii) SÉ-AQLPA propose l'ajout l'option de compteur non communicant (souligné) à l'article 11.2 c) du Distributeur :

« *c) vous inscrire aux services suivants : Facture Internet, Mode de versements égaux, Option de compteur non communicant ou Prélèvement automatique;* » [nous soulignons]

Demande :

15.1 Veuillez commenter la possibilité pour le Distributeur d'offrir à sa clientèle de pouvoir faire une demande de compteur non communicant par son site web.

Réponse :

Un certain nombre de conditions doivent être remplies afin de pouvoir bénéficier d'un compteur non communicant, notamment celles relatives à l'installation électrique, l'accès aux installations, l'envoi d'un avis d'interruption, la conclusion d'une entente de paiement et, éventuellement la puissance facturée, l'historique des interruptions de service du client ainsi que l'historique de la manipulation de l'appareillage de mesure ayant comme finalité le vol d'énergie. Il y a donc un travail de validation qui doit être fait afin qu'un client puisse bénéficier d'un tel compteur.

Or, compte tenu de ce travail de validation, la mise en place d'un libre-service sur le Web permettant aux clients concernés de faire une demande pour l'option de compteur non communicant serait complexe et nécessiterait des développements informatiques importants et coûteux. De plus, ce libre-service sur le Web ne viserait qu'une très faible minorité de clients qui auraient à effectuer une telle demande à la suite d'un emménagement, par exemple, et qui voudrait la réaliser par un libre-service et non en contactant un représentant.

Pour ces raisons, le Distributeur considère qu'il est plus opportun que les demandes des clients pour obtenir l'option de compteur non communicant soient traitées au téléphone.

16. Références : (i) Pièce B-0106, p. 45;
(ii) Pièce C-UMQ-0011, p. 18.

Préambule :

(i) Texte des conditions de service, version révisée (5 octobre 2016)
10.1.6. Abandon d'une demande d'alimentation / Coût d'abandon

« *Si vous abandonnez votre demande d'alimentation après avoir accepté par écrit la proposition de travaux mineurs ou l'évaluation pour travaux majeurs, vous devez payer le coût d'abandon calculé selon la somme des éléments suivants :*

[…]

moins

e) la valeur dépréciée des équipements et du matériel récupérés pour réutilisation par Hydro-Québec ».

(ii) « *L'UMQ recommande à la Régie de l'énergie de donner suite aux propositions du Distributeur relatives aux coûts à intégrer dans les frais d'abandon de projets, à l'exception des composantes mineures qui pourraient n'être dépréciées qu'à 50 %* ».

Demande :

16.1 Veuillez commenter la possibilité de soustraire du coût d'abandon celui des composantes mineures, déprécié de 50 %.

Réponse :

Le Distributeur ne peut pas considérer de valeur dépréciée à 50 % pour les composantes mineures. En effet, ces composantes sont généralement altérées à la suite d'une première installation. Elles peuvent difficilement être récupérées à un coût raisonnable. Leur valeur est alors considérée comme entièrement dépréciée. Cette pratique est utilisée également dans d'autres contextes, par exemple, lors d'une demande d'alimentation temporaire.

Le Distributeur souligne que les situations d'abandon faisant l'objet de récupération du matériel installé sont exceptionnelles. En effet, l'abandon d'un projet s'effectue normalement durant ou à la fin des travaux d'ingénierie. Rares sont les projets abandonnés après que les travaux d'installation des structures électriques ont été exécutés, en tout ou en partie. En conséquence, les frais d'abandon se limitent généralement aux frais administratifs, d'ingénierie et de gestion de contrat de service et d'achat.

17. Références : (i) Pièce B-0106, p. 45;
(ii) Pièce C-UMQ-0011, p. 19.

Préambule :

(i) Texte des conditions de service, version révisée (5 octobre 2016)

10.1.6. Abandon d'une demande d'alimentation / Situations d'abandon

« *Hydro-Québec considère que vous avez abandonné votre demande d'alimentation dans les cas suivants :*
[…]
d) Dans un délai de 6 mois :
[…]

- *la mise sous tension n'a pas eu lieu à la date prévue dans la proposition de travaux mineurs ou dans l'entente de réalisation de travaux majeurs pour une raison autre qu'un retard imputable à Hydro-Québec, à moins d'un report convenu* ». [nous soulignons]

(ii) « *L'UMQ recommande à la Régie de l'énergie de spécifier que, dans le cas d'une demande d'alimentation effectuée par une municipalité, le délai d'abandon de projets soit rallongé par l'envoi au Distributeur d'un simple avis écrit de la part de la municipalité, qui devra être traité comme un « report convenu »* ».

Demande :

17.1 Veuillez commenter la possibilité pour les municipalités qu'un report puisse être convenu par l'envoi d'un avis écrit :

- spécifiant l'état actuel du projet, y compris la raison du report;
- comportant un échéancier mis à jour, avec notamment la prochaine étape du projet et la date prévue de mise sous tension.

Réponse :

L'avis écrit provenant d'un client peut faire partie des échanges entre une municipalité et le Distributeur afin de convenir d'un report. L'avis écrit ne doit toutefois pas être associé à un report automatique. Un tel report doit être convenu conjointement avec le Distributeur.

CHAPITRE 20 – Terminologie - Jour franc

18. Référence : Pièce OC-0016, p. 19.

Préambule :

« *OC estime que l'utilisation de la notion de jour franc dans la computation de certains délais, notamment pour les avis d'interruption de service, est archaïque et susceptible de confondre les intervenants peu familiers avec les termes juridiques. Le chapitre 20 du texte des CSÉ proposé tend à y pallier en y incluant une définition. OC est d'avis qu'il serait plus simple de calculer tous les délais de la même façon, soit en jours. Pour éviter que cette modification ait pour effet de limiter les droits des clients du Distributeur, OC propose de faire les adaptations nécessaires en ajoutant aux délais calculés en jours francs, un jour, tel que défini par les CSÉ. Ainsi, «8 jours francs» deviendrait «9 jours». OC croit que cela aurait pour effet de*

rendre la computation de tous les délais prévus dans les conditions de service uniforme et en faciliterait la compréhension. Par ailleurs, OC souligne que le législateur, dans sa volonté de rendre plus accessible la loi, a abandonné la notion de jour franc dans le cadre de nouveau Code de procédure civile entré en vigueur le 1er janvier 2016[56].
[56] *:* https://elois.caij.qc.ca/ModificationsTerminologiques.aspx ».

Demande :

18.1 En lien avec la référence ci-dessus, veuillez indiquer si le Distributeur est ouvert à modifier la computation des délais dans les Conditions de service. Si oui, veuillez proposer une formulation qui rendrait la durée des délais plus faciles à comprendre pour les clients du Distributeur. Sinon, veuillez justifier.

Réponse :

Le Distributeur est disposé à retirer la notion de jour franc et à uniformiser la computation des délais dans les CSÉ. À cet effet, l'ensemble des délais en jours francs seront retirés et remplacés par des délais en jours, ce qui aura pour conséquence d'ajouter, dans les faits, un jour au délai franc. À titre d'exemple, le délai de l'avis de retard prévu à l'article 7.2.1 passera de 15 jours francs à 16 jours et le délai de l'avis d'interruption prévu à l'article 7.2.2 passera de 8 jours francs à 9 jours.

Voir également la réponse à la question 20.1.

ANNEXE I - Renseignements requis du client

19. Références : (i) Pièce, C-ACEFQ-0016, p. 18 et 19;
(ii) Pièce, C-ACEFQ-0016, p. 20.

Préambule :

(ii) « *Renseignements obligatoires :*
[…]
Installation électrique :

a) Intensité nominale
[…]
Selon nous, peu de clients potentiels d'Hydro-Québec savent où trouver l'intensité nominale, les charges raccordées pour différents usages de l'électricité et la puissance demandée de leurs demeures pour les fournir à l'entreprise lors de leurs demandes d'abonnement ».

(iii) « *Nous recommandons respectueusement que la Régie demande au Distributeur de reformuler la section intitulée « Renseignements obligatoires » de l'annexe I afin de la rendre plus conviviale et pratique pour les demandeurs de service d'électricité, notamment ceux qui ne connaissent pas les caractéristiques techniques de leurs installations électriques* ».

Demande :

19.1 Veuillez indiquer si le Distributeur est d'accord avec la recommandation de l'ACEFQ relativement à une reformulation plus conviviale de la section sur les renseignements obligatoires requis du client. Si oui, veuillez proposer un nouveau texte pour cette section. Sinon, veuillez élaborer et justifier.

Réponse :

Le Distributeur ne juge pas pertinent de reformuler la section sur les renseignements obligatoires de l'annexe I étant donné que les informations plus techniques, telles l'intensité nominale et les charges raccordées, sont transmises au Distributeur par le biais du permis rempli par le maître électricien dans le cadre d'une demande d'alimentation ou de travaux. À cet égard, un formulaire unique contenant ces informations est rempli par le maître électricien qui le transmet à la Régie du bâtiment du Québec et à Hydro-Québec. La transmission du formulaire est généralement effectuée de façon électronique par l'intermédiaire d'un site Web dédié. Le client n'est donc pratiquement jamais celui qui fournit ces informations.

Le Distributeur ne juge pas non plus pertinent de faire une distinction entre les renseignements obligatoires pour une demande d'abonnement et ceux pour une demande d'alimentation, principalement en raison des informations requises selon la situation, qui proviendraient de l'une ou l'autre de ces sections distinctes. De plus, les formulaires de demande d'alimentation et de travaux ainsi que les formulaires d'abonnement sont clairs et d'utilisation facile.

MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE

20. Références : (i) Pièce B-0106, Conditions de service version du 5 octobre 2010;
(ii) B-0163, p. 6.

Préambule :

Dans ses réponses aux demandes de renseignements de la Régie et des intervenants, le Distributeur a proposé plusieurs modifications au texte des Conditions de service qui apparaît à la référence (i). Le Distributeur a notamment proposé une nouvelle définition pour les interventions simples telle qu'il appert de la référence (ii).

Demande :

20.1 Veuillez déposer une version révisée de la pièce B-0106 qui intègre l'ensemble des propositions formulées par le Distributeur jusqu'à ce jour.

Réponse :

Le Distributeur n'est pas en mesure de déposer l'information sous le format demandé dans le délai imparti.

Le Distributeur dépose toutefois, sous la cote HQD-3, document 4, la pièce qu'il était déjà en train de préparer. Cette pièce présente l'ensemble des modifications apportées aux CSÉ depuis le dépôt de la pièce Texte des Conditions de service, révisée en octobre 2016[10].

La pièce HQD-3, document 4 a l'avantage de présenter, sous le format habituel de trois colonnes, le texte initial proposé, les modifications apportées et les justifications afférentes. Le Distributeur précise qu'il a apporté d'autres modifications au texte des CSÉ qui s'ajoutent à celles qui ont fait l'objet de propositions dans le cadre des demandes de renseignements.

[10] **Pièce HQD-3, document 1 révisée [B-0106].**

DOCUMENTS RELATIFS À L'APPEL DE PROPOSITIONS
OPTION DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT

SECTION D : CLAUSES GÉNÉRALES
SECTION E : CLAUSES PARTICULIÈRES
SECTION F : SPÉCIFICATIONS ET DEVIS
ANNEXE B : EXIGENCES DE SÉCURITÉ OBLIGATOIRES
ANNEXE B : EXIGENCES PARTICULIÈRES POUR LES SOLUTIONS INFONUAGIQUES

RÉPONSE À LA QUESTION 6.1

Appel de propositions

Option de paiement par carte de crédit

N°15567912

Section D
Clauses générales

Table des matières

D.1 Définitions 1
D.2 Dispositions générales 2
D.2.1 Interprétation du Contrat 2
D.2.2 Cession de contrat et cession des créances 2
D.2.3 Normes 3
D.2.4 Publicité et demande de renseignements 3
D.2.5 Lieu de passation du contrat et droit applicable 3
D.2.6 Représentants des parties et communications 3
D.2.7 Confidentialité de l'information 4
D.2.8 Langue de travail et de communication 4
D.2.9 Délais 4
D.2.10 Mise en demeure 4
D.2.11 Prix et modalités de paiement 4
D.2.12 Code de conduite des Fournisseurs 4
D.3 Portée du contrat 4
D.4 Sous-traitance 4
D.5 Authenticité, qualité et mise en œuvre des Biens 5
D.6 Lois et règlements 5
D.6.1 Lois, règlements et permis 5
D.6.2 Droits relatifs à l'utilisation des Biens 6
D.6.3 Licences 6
D.6.4 Sécurisation des actifs et vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes 6
D.7 Exécution du contrat 7
D.7.1 Inspection, contrôle et surveillance 7
D.7.2 Manuels d'opération 7
D.7.3 Changements au contrat 7
D.8 Produits dangereux 8
D.8.1 Étiquettes 8
D.8.2 Fiches de données de sécurité (FDS) 8
D.9 Compensation 8
D.10 Garantie 8
D.11 Défaut – Réalisation 9
D.11.1 Cas de défaut – Avis de remédier 9
D.11.2 Résiliation du contrat 9
D.12 Responsabilité du Fournisseur 10
D.13 Assurances 10
D.14 Procédure en cas de différend 11
D.14.1 Obligation de poursuivre le contrat 11
D.14.2 Avis obligatoire 11
D.14.3 Négociation 11
D.14.4 Exposé détaillé - Décision d'Hydro-Québec 12
D.14.5 Confidentialité 12
D.15 Documents relatifs au contrat 13
D.15.1 Principes comptables 13
D.15.2 Période de conservation 13
D.15.3 Droit de vérification 13
D.15.4 Sous-traitants 13
D.16 Respect de l'environnement 13
D.17 Force majeure 14

D. Clauses générales

D.1 Définitions

Dans ce contrat, à moins que le contexte n'exige un sens différent, on entend par :

A. Addenda

Un écrit ayant pour objet de modifier l'appel de soumissions.

B. Avenant

Un écrit survenu entre Hydro-Québec et le Fournisseur ayant pour objet de modifier le contrat.

C. Avis d'attribution

L'écrit par lequel Hydro-Québec informe le Fournisseur qu'il est l'attributaire d'un contrat.

D. Biens

Les biens que le Fournisseur doit fournir aux termes du contrat.

E. Chantier, magasin et atelier

Les emplacements sous l'autorité d'Hydro-Québec où sont livrés ou utilisés les Biens.

F. Contrat

Le contrat est constitué des documents suivants:

- l'appel de soumissions et ses Addenda;
- la Soumission du Fournisseur acceptée par Hydro-Québec;
- l'Avis d'attribution;
- les Avenants.

G. Fournisseur

La personne à qui le Contrat est attribué et qui a l'obligation de l'exécuter.

H. Matériau

Toute chose incorporée aux Biens à être fournis ou qui est consommée pour réaliser le Contrat.

I. Prix contractuel

L'ensemble des prix forfaitaires, des prix unitaires, des escomptes, des majorations et de toute autre rémunération prévue au Contrat, le tout sujet aux ajustements qui peuvent être effectués selon les dispositions du Contrat.

J. Services

L'ensemble des activités que le Fournisseur doit exécuter en vertu du Contrat.

K. Signature électronique

La signature numérique est une marque technologique qu'une personne appose sur un document et qui permet d'établir le lien entre cette personne et le document.

L. Soumission

Offre ou proposition du Fournisseur.

M. Sous-traitant

Toute personne à qui le Fournisseur confie l'exécution de travaux, la fourniture ou la fabrication de Matériaux ou de matériel, ou tout autre Services. Ne peut être considéré un Sous-traitant, tout membre ou personne faisant partie d'une coentreprise attributaire du Contrat.

N. Usine

Les lieux de fabrication ou d'assemblage des Biens.

D.2 Dispositions générales

D.2.1 Interprétation du Contrat

Tous les documents du Contrat se complètent mutuellement et tout ce qui figure dans l'un ou l'autre de ces documents fait partie du contrat.

En cas d'ambiguïté ou de contradiction entre les divers documents constituant le contrat, ils prévalent l'un sur l'autre dans l'ordre de priorité suivant:

- l'Avis d'attribution, s'il modifie la Soumission ou le document d'appel de soumissions;
- la Soumission acceptée par Hydro-Québec;
- les renseignements et instructions aux intéressés à soumissionner;
- les clauses particulières;
- les clauses générales;
- les clauses techniques particulières, ou devis techniques;
- les dessins particuliers;
- les clauses techniques générales ou normalisées;
- les dessins normalisés.

Les dessins à grande échelle prévalent sur les dessins à plus petite échelle.

D.2.2 Cession de contrat et cession des créances

D.2.2.1 Cession de contrat

Le Fournisseur ne peut céder le contrat sans le consentement écrit préalable d'Hydro-Québec. Tous les frais encourus par Hydro-Québec pour la cession seront facturés au Fournisseur.

D.2.2.2 Cession des créances

Le Fournisseur ne peut céder les créances découlant de l'exécution du contrat sans l'autorisation préalable écrite d'Hydro-Québec et cette dernière conserve en tout temps, même en cas d'autorisation ou de signification d'une telle cession, le droit d'opérer compensation de toute dette du Fournisseur à son égard à même les sommes qu'elle pourrait lui devoir.

D.2.3 Normes

Lorsque dans le contrat il est fait référence à des normes, la référence est faite aux normes en vigueur à la date d'ouverture des soumissions. En cas d'ambiguïté ou de contradiction entre le contrat et ces normes, le document le plus exigeant prévaut.

D.2.4 Publicité et demande de renseignements

Le contrat et tous les autres renseignements communiqués au Fournisseur en rapport avec le contrat demeurent la propriété d'Hydro-Québec et ne doivent pas servir à des fins autres que l'exécution du contrat.

Tout projet de publicité du Fournisseur en rapport avec le contrat doit être soumis à l'approbation du représentant d'Hydro-Québec. Ceci s'applique à tous les moyens publicitaires tels qu'enseignes et panneaux, ainsi qu'à tout média.

Toute demande de renseignements concernant le contrat, provenant de tout média écrit ou électronique ou de toute autre personne, doit être transmise au représentant d'Hydro-Québec.

D.2.5 Lieu de passation du contrat et droit applicable

Le contrat est formé à Montréal, à la date à laquelle Hydro-Québec émet la commande, ou le contrat-cadre le cas échéant, et est soumis aux lois qui s'appliquent au Québec.

Le fournisseur est réputé avoir reçu la commande, ou le contrat-cadre le cas échéant, à Montréal et à la date de son émission.

Sans limiter la généralité de ce qui est prévu ailleurs au contrat, le fournisseur doit assujettir tout contrat de sous-traitance aux dispositions de la présente clause Lieu de passation du contrat et Droit applicable.

D.2.6 Représentants des parties et communications

Chaque partie désigne un représentant qui a les pouvoirs d'agir en son nom. Les parties s'informent mutuellement, par écrit, du nom de leur représentant respectif et, le cas échéant, de leur remplaçant.

Le représentant de chacune des parties a l'autorité et les pouvoirs requis pour voir à l'exécution du contrat, et pour traiter et disposer de toute matière afférente. Toute communication entre Hydro-Québec et le Fournisseur relative au contrat doit être effectuée par écrit et adressée au représentant de l'autre partie.

Toute communication écrite peut être transmise électroniquement avec ou sans signature numérique. Hydro-Québec se réserve le droit de préciser aux clauses particulières les documents pour lesquels la signature numérique est obligatoire
ainsi que le type de signature numérique requise.

D.2.7 Confidentialité de l'information

Le fournisseur s'engage à assurer la confidentialité des informations communiquées par Hydro-Québec auxquelles il pourrait avoir accès à l'occasion de la réalisation du contrat. Ces informations ainsi que le contrat demeurent la propriété d'Hydro-Québec et ne doivent servir qu'à l'exécution du contrat.

D.2.8 Langue de travail et de communication

Le français est la langue de travail. Toutes les communications écrites et verbales relatives au contrat doivent se faire en français. Tous les documents ou dessins que le Fournisseur remet à Hydro-Québec doivent être rédigés en français.

D.2.9 Délais

À moins qu'il n'en soit autrement prévu au contrat, tout délai se calcule à compter du jour de la réception par le Fournisseur de l'Avis d'attribution.

Dans le calcul de tout délai fixé :

- le jour qui marque le point de départ n'est pas compté mais celui de l'échéance l'est ;
- les samedis, les dimanches et les jours fériés sont comptés, mais lorsque le dernier jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prorogé au jour ouvrable suivant.

D.2.10 Mise en demeure

Lorsque dans le contrat un terme est fixé pour accomplir une obligation, les parties sont en demeure par le seul écoulement du temps.

D.2.11 Prix et modalités de paiement

À moins d'avis contraire aux Clauses particulières, les prix sont fermes pour la durée du contrat. Les factures sont payées par Hydro-Québec dans les trente (30) jours suivant la date de leur réception ou de la date de réception des Biens, selon la plus tardive des deux dates.

D.2.12 Code de conduite des Fournisseurs

Le Fournisseur doit respecter les principes du Code de conduite des fournisseurs d'Hydro-Québec disponible au *www.hydroquebec.com/soumissionnez/code-conduite.html* Le Fournisseur confirme en avoir pris connaissance et en comprendre la portée. Le Fournisseur doit prendre les mesures nécessaires pour s'y conformer et doit s'assurer que ses Sous-traitants respectent également ces dispositions.

D.3 Portée du contrat

Dans le cadre de ce contrat, le Fournisseur doit réaliser l'ensemble des activités requises pour assurer la livraison et, s'il y a lieu, la mise en service des Biens qui en font l'objet, à l'exception de ce qui est expressément exclu aux Clauses particulières.

D.4 Sous-traitance

Le Fournisseur s'engage à assujettir tout contrat de sous-traitance aux dispositions du présent contrat.

Le Fournisseur remplace tout Sous-traitant proposé qui ne répond pas aux exigences au contrat.

Cette substitution s'effectue sans modification du Prix contractuel ou des délais d'exécution établis aux *Clauses particulières.*

Le Fournisseur est responsable des dommages causés à Hydro-Québec résultant de l'inadmissibilité ou interdiction pour ce ou ces Sous-traitant(s) d'exécuter ou de poursuivre l'exécution d'un sous-contrat en vertu de la *Loi sur les contrats des organismes publics,* (L.R.Q., c. C-65.1) ou de la *Loi électorale* (L.R.Q., c. E-3.3).

Le Fournisseur doit sans délai informer Hydro-Québec par écrit de tout changement réel ou annoncé affectant la capacité d'exécuter les travaux de l'un ou plusieurs de ses Sous-traitants, conformément aux lois et règlements applicables.

Liste des Sous-traitants choisis

Le Fournisseur doit également, avant le début des travaux, transmettre au représentant d'Hydro-Québec par écrit, une liste indiquant pour chaque sous-contrat qu'il a conclu les informations suivantes :

- le nom et l'adresse du Sous-traitant ;
- le montant et la date du sous-contrat.

Le Fournisseur qui, après le début des travaux contracte avec un Sous-traitant dans la cadre de l'exécution du présent contrat doit en aviser le représentant d'Hydro-Québec en lui produisant une liste modifiée avant que ne débutent les travaux confiés à ce Sous-traitant.

D.5 Authenticité, qualité et mise en œuvre des Biens

Dans le cadre du présent contrat, le Fournisseur s'engage de manière expresse à utiliser et à fournir des Biens ou Matériaux neufs de la meilleure qualité. Les Biens ou Matériaux doivent être identifiables par la marque de commerce sous laquelle ils sont vendus et fabriqués en respect de tous les droits d'auteurs, brevets, marques de commerce, dessins industriels ou autres règles et normes applicables. Les marques de certifications pertinentes doivent aussi y être apposées afin d'attester de leur performance en matière de sécurité lors de leur utilisation.

Le Fournisseur doit, sur demande d'Hydro-Québec, établir au moyen de pièces justificatives la preuve que les Biens utilisés ou fournis dans le cadre du contrat sont des produits d'origine dûment certifiés, qui respectent les exigences du présent contrat.

D.6 Lois et règlements

D.6.1 Lois, règlements et permis

Le Fournisseur doit se conformer à toutes les lois, décrets et règlements des gouvernements fédéral, provincial ou municipal, applicables au contrat.

Le Fournisseur doit obtenir, à ses frais, tous les permis, certificats, licences et autorisations et payer tous les droits exigés par la loi pour l'exécution du contrat.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, lorsque le fournisseur est visé par une inadmissibilité ou interdiction d'exécuter ou de poursuivre l'exécution du contrat en vertu de la *Loi sur les*

contrats des organismes publics, (RLRQ, c. C-65.1) le fournisseur est alors réputé être en défaut au sens du contrat, sans qu'aucun avis de défaut ne soit requis et il est responsable envers Hydro-Québec pour l'ensemble des dommages qui en découlent.

Le fournisseur est également responsable des dommages causés à Hydro-Québec par toute inadmissibilité ou interdiction pour un ou plusieurs de ses sous-traitant(s) d'exécuter ou de poursuivre l'exécution du (ou des) sous-contrat(s), en vertu de la *Loi sur les contrats des organismes publics,* (RLRQ, c. C-65.1).

D.6.2 Droits relatifs à l'utilisation des Biens

Le fournisseur garantit qu'il a tous les droits requis pour lui permettre d'exécuter les travaux et il accorde à Hydro-Québec tous les droits requis pour permettre l'utilisation des biens aux fins auxquelles ils sont destinés et ce, sans aucun coût supplémentaire au contrat.

Ces droits comprennent les droits de propriété intellectuelle dont ceux relatifs aux droits d'auteur, aux dessins industriels, aux marques de commerce, aux brevets et aux topographies de circuits intégrés. Ces droits peuvent appartenir au fournisseur en propre ou le fournisseur peut être légalement autorisé à accorder des droits appartenant à un tiers et ce, sans aucun coût supplémentaire au contrat.

A cet égard, le fournisseur accorde à Hydro-Québec une licence non-exclusive, perpétuelle, irrévocable, entièrement payé et libre de redevance, d'utiliser et reproduire toute telle propriété intellectuelle pour l'utilisation, l'entretien, la construction, la mise en service, la remise en état, le remplacement, l'altération, la relocalisation, la mise hors service, la réfection, le démantèlement ou la démolition des biens, en tout ou en partie, incluant le droit de la communiquer à ses fournisseurs ou sous-traitants pour permettre l'exécution de telles activités.

D.6.3 Licences

Le fournisseur doit s'assurer qu'Hydro-Québec peut utiliser en tout temps, y compris après la fin du contrat, les méthodes, logiciels, instrumentations et procédés dont il est propriétaire ou pour lesquels il détient une licence d'utilisation et qui sont intégrés aux livrables remis par le fournisseur dans le cadre des présentes. À cette fin, le fournisseur accorde à Hydro-Québec à l'égard de ces livrables, une licence d'utilisation des méthodes, logiciels, instrumentations et procédés qui lui appartiennent et fait le nécessaire pour procurer, à ses frais, à Hydro-Québec une licence d'utilisation des méthodes, logiciels, instrumentations et procédés appartenant à des tiers.

Si des tiers prétendent avoir des droits sur ces méthodes, logiciels, instrumentations et procédés et tentent d'empêcher Hydro-Québec d'utiliser les travaux exécutés par le fournisseur , le fournisseur s'engage à prendre fait et cause pour Hydro-Québec dans toutes réclamations et procédures judiciaires intentées contre elle et à l'indemniser en capital, intérêts, indemnité prévue au Code civil du Québec, frais d'expertise et frais de toute autre nature, de toute condamnation prononcée contre elle à cet égard.

D.6.4 Sécurisation des actifs et vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes

Le Fournisseur qui doit accéder aux actifs d'Hydro-Québec dans le cadre de l'exécution du contrat s'engage à respecter et à faire respecter par ses employés, représentants et Sous-traitants toutes les consignes de sécurité d'Hydro-Québec qui ont été portées à sa connaissance.

Pour les fins de la présente disposition, un actif est un ensemble de biens appartenant à Hydro-Québec ou dont Hydro-Québec a la garde et l'usage, qu'ils soient corporels tels que les

installations, les bâtiments, les chantiers, le matériel roulant, les équipements et les outils, etc. ou qu'ils soient incorporels tels que les brevets, les droits d'auteur, les marques de commerce et les informations.

À cet effet, sur demande d'Hydro-Québec, une vérification relative à la fiabilité et à l'intégrité des personnes peut être exigée en tout temps de tout employé, représentant ou Sous-traitant du Fournisseur dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Hydro-Québec peut, à sa seule discrétion, exiger le remplacement de tout employé, représentant ou Sous-traitant du Fournisseur ne remplissant pas les critères de vérification. Dans ce cas, le Fournisseur est seul responsable des frais, débours, délais et autres conséquences résultant d'un tel remplacement.

Le Fournisseur doit aviser dans les plus brefs délais le représentant d'Hydro-Québec de tout incident, non-conformité ou autre situation affectant la sécurité survenant dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution des obligations découlant du présent contrat.

Dans le cas où le Fournisseur fait défaut de respecter ses obligations en matière de sécurité et de protection des actifs, Hydro-Québec se réserve le droit d'appliquer les mesures prévues aux clauses particulières, le cas échéant.

D.7 Exécution du contrat

D.7.1 Inspection, contrôle et surveillance

Le représentant d'Hydro-Québec peut, en tout temps, inspecter les Biens du Fournisseur et en vérifier la qualité. À ces fins, il a droit d'accès à tout endroit où sont fabriqués et/ou entreposés les Biens et les Matériaux nécessaires à l'exécution du contrat.

D.7.2 Manuels d'opération

Le Fournisseur s'engage à transmettre à Hydro-Québec, dès la livraison, tous les manuels et fiches techniques nécessaires à l'opération, à l'entretien et à la réparation, le cas échéant, des Biens livrés et ce, sans frais additionnels.

D.7.3 Changements au contrat

Hydro-Québec peut, jusqu’à la fin du contrat, apporter des changements au contrat et en exiger l’exécution par le Fournisseur.

La nature du changement, son mode de paiement, incluant les coûts d'impact reliés à ce changement et le délai à l’intérieur duquel il doit être exécuté sont consignés dans un Avenant souscrit par le Fournisseur et Hydro-Québec.

Lorsque l'Avenant est souscrit par le Fournisseur et Hydro-Québec pendant ou après l'exécution du changement, il constitue l'entente complète et finale pour le changement visé, incluant tous coûts d'impact reliés à ce changement.

Lorsque l'Avenant est souscrit par le Fournisseur et Hydro-Québec avant le début de l'exécution du changement, le Fournisseur peut réserver ses droits quant aux coûts d'impact, s'il en est, qui doivent alors être présentés selon la procédure prévue à la clause PROCÉDURE EN CAS DE DIFFÉREND. Si le changement entraîne une augmentation du coût de la fourniture des Biens seuls les coûts directement reliés à l'exécution des Services en relation avec ce changement seront alors payés par Hydro-Québec.

En cas d'urgence ou en cas de désaccord sur les termes de l'Avenant, le Fournisseur doit exécuter sans délai tout changement exigé par écrit par le représentant d'Hydro-Québec. Le Fournisseur doit dès lors suivre la procédure prévue à la clause PROCÉDURE EN CAS DE DIFFÉREND. Jusqu'à ce qu'un Avenant soit souscrit par Hydro-Québec et le Fournisseur, le montant estimé du changement est déterminé par Hydro-Québec et payé partiellement au Fournisseur.

Un changement n'entraîne aucune prolongation des délais contractuels à moins qu'il n'en soit expressément fait mention à l'Avenant.

D.8 Produits dangereux

Avant le début des travaux, le Fournisseur doit transmettre au représentant d'Hydro-Québec la liste des produits contrôlés qu'il utilisera lors de l'exécution des travaux.

Dans le cadre de l'application de la *Loi sur les produits dangereux*, L.R.C. (1985) et de ses règlements, le Fournisseur, peu importe son pays de résidence, doit respecter les dispositions suivantes :

D.8.1 Étiquettes

Tous les contenants de produits dangereux livrés doivent être étiquetés en français, conformément aux règlements émis par le gouvernement canadien.

Tout produit dangereux sans fiche signalétique conforme ou tout produit qui ne sera pas étiqueté tel que prévu à la réglementation fédérale canadienne, sera retourné au fournisseur.

D.8.2 Fiches de données de sécurité (FDS)

Pour chaque produit dangereux, une FDS doit accompagner le produit à chaque point de livraison.

Le fournisseur est responsable de tous les frais occasionnés par suite de son défaut de fournir les renseignements requis en temps opportun.

D.9 Compensation

Hydro-Québec peut, en tout temps, compenser toute dette du Fournisseur à son égard à même toute somme qu'elle peut lui devoir ou toute garantie qu'il lui a remise en vertu du contrat.

D.10 Garantie

Le Fournisseur garantit à Hydro-Québec le bon état et le bon fonctionnement de tous les Biens qu'il a fournis ainsi que leur conformité aux prescriptions du contrat, et ce, pour une période de douze (12) mois après la réception du matériel au point de livraison, à moins que des garanties autres ou des délais différents ne soient stipulés ailleurs au contrat. Cette garantie couvre tant les vices apparents que les vices cachés et s'ajoute à toutes les garanties légales.

Dans le cas de bris ou de mal fonctionnement des Biens pendant la période de garantie, Hydro-Québec en avisera le Fournisseur qui doit dans les meilleurs délais effectuer les réparations ou modifications requises pour remettre les Biens en état de fonctionnement satisfaisant le plus tôt possible, ou les remplacer par un ou des nouveaux biens. Dans tels cas, le Fournisseur ne sera

pas responsable pour les frais de démontage, de montage et de transport de tout bien autre que le Bien faisant l'objet du contrat.

Advenant le défaut du Fournisseur d'exécuter les réparations, modifications ou remplacement des Biens sur demande du représentant d'Hydro-Québec et dans le délai fixé par ce dernier, Hydro-Québec aura le droit sur avis écrit de les exécuter ou de les faire exécuter par un tiers, aux frais du Fournisseur.

D.11 Défaut – Résiliation

D.11.1 Cas de défaut – Avis de remédier

Lorsque le fournisseur ne se conforme pas à l'une ou plusieurs des dispositions du contrat ou aux directives du représentant d'Hydro-Québec et notamment lorsqu'il :

- n'agit pas avec intégrité, honnêteté et professionnalisme et n'adhère pas aux principes d'éthique les plus élevés dans le respect des droits des personnes et de l'environnement de manière à ce que la confiance du public quant à l'intégrité d'Hydro-Québec et de ses activités soit préservée ;

- est réputé en défaut d'exécuter le contrat en vertu des lois applicables,

- lorsque le fournisseur devient insolvable ou ne se conforme pas aux dispositions du contrat, le représentant d'Hydro-Québec lui donne avis du défaut et prescrit le délai dans lequel le fournisseur doit remédier au défaut et se conformer aux exigences du contrat,

le représentant d'Hydro-Québec lui donne alors un avis de ses manquements et ordonne d'y remédier ou lui prescrit, le cas échéant, les correctifs appropriés, de même que le délai à l'intérieur duquel le fournisseur doit se conformer.

D.11.2 Résiliation du contrat

Hydro-Québec a, en tout temps, le droit de résilier le contrat en totalité ou en partie, par avis écrit. Le contrat est alors réputé résilié à la date indiquée à l'avis de résiliation.

Lorsqu'Hydro-Québec résilie le contrat le fournisseur a uniquement droit, sur présentation des pièces justificatives et déduction faite des sommes qu'il doit à Hydro-Québec :

Dans le cas de biens ou d'équipements, à la valeur correspondant à leur état d'avancement réel à la date de résiliation, en autant qu'il soit conforme aux prescriptions du contrat et déduction faite de toute somme déjà payée au fournisseur à ce titre, à moins qu'Hydro-Québec choisisse, à son entière discrétion, de remettre ces biens ou équipements au fournisseur qui doit alors en prendre possession étant entendu qu'Hydro-Québec ne peut exercer cette remise lorsque le fournisseur démontre, à la satisfaction d'Hydro-Québec, que ces biens ou équipements ont été fabriqués sur mesure et selon les spécifications propres et uniques à Hydro-Québec faisant en sorte que ces biens ou équipements ne peuvent d'aucune manière être utilisés par d'autres. Dans ce cas, la valeur payée par Hydro-Québec à la date de résiliation pour ces biens ou équipements sera déduite et compensée à même toute somme due par Hydro-Québec ou doit être remboursée par le fournisseur.

Les sommes payables en vertu du présent article sont les seules versées au fournisseur, sans aucune autre compensation ni indemnité que ce soit et sans limiter la généralité de ce qui précède, en aucun cas Hydro-Québec ne paie de dommages pour pertes de profits et de revenus à l'égard des travaux non réalisés.

Quel que soit le motif de résiliation, le fournisseur demeure responsable envers Hydro-Québec des dommages résultant de l'exécution des travaux non résiliés.

Toute somme due par Hydro-Québec en vertu du présent article est diminuée du montant correspondant aux dommages et pertes subis par Hydro-Québec et le fournisseur demeure responsable envers Hydro-Québec du paiement de tout solde dû.

D.12 Responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur est responsable envers Hydro-Québec de la bonne exécution du contrat.

Il est également responsable de tout dommage, de quelque nature que ce soit, résultant de cette exécution, à l'exception des dommages pour perte de profits ou de revenus, perte d'usage des Biens fournis en vertu du contrat ou de tout équipement qui s'y rattache et des intérêts ou autre charge sur l'argent emprunté.

Le Fournisseur s'engage à prendre fait et cause pour et à tenir indemne Hydro-Québec, ses administrateurs, dirigeants, employés, préposés, mandataires et ayants droit dans toute réclamation, demande ou poursuite judiciaire provenant de tiers découlant du contrat et/ou de l'exécution des travaux, et à les indemniser en capital, intérêts, indemnité prévue au *Code civil du Québec*, frais d'expertise et frais de toute autre nature, de toute condamnation prononcée contre eux et, le cas échéant, à obtenir la radiation de toute hypothèque légale prise par tout créancier en rapport avec l'exécution du contrat.

D.13 Assurances

Pour couvrir ses risques et ses responsabilités afférents à l’exécution du contrat, le Fournisseur doit souscrire minimalement aux assurances suivantes et transmettre à Hydro-Québec les attestations d’assurances au plus tard trente (30) jours après la signature du contrat :

- une assurance responsabilité civile générale pour dommages corporels et matériels pour un montant minimal de 2 000 000 $ par événement ;

ET

- une assurance responsabilité civile professionnelle comportant un montant minimal de 1 000 000 $ par année d'assurance tant et aussi longtemps que la valeur des commandes actives du Fournisseur au cours d'une même année civile n'excède pas 3 000 000 $; le montant d’assurance doit être portée à un minimum de 3 000 000 $ si la valeur des commandes actives excède 3 000 000 $ au cours d'une même année civile; l’attestation d'assurance démontrant cette augmentation des protections d'assurances doit être fournie à HYDRO-QUÉBEC dans les trente (30) jours suivant l'atteinte du seuil de commandes actives mentionné ci-avant.

Cette assurance doit obligatoirement contenir les dispositions suivantes :

- que sont également couvertes par cette assurance les co-entreprises avec lesquelles le Fournisseur est lié ;

- qu’est recevable toute réclamation pour dommages découverts dans les douze (12) mois de la fin de l’exécution du contrat ;

- qu’il n’y a pas d’exclusion à l’égard des dommages reliés au défaut de compléter à temps tout travail faisant l’objet du contrat et qui résulteraient d’une erreur ou d’une omission ;

- qu’est couverte la responsabilité civile professionnelle assumée par le Fournisseur en vertu du contrat ;

- que sont couverts les frais légaux (lesquels ne sont pas sujets à l’application de la franchise et sont en excédent de la limite de couverture).

Les attestations d’assurances doivent être transmises au représentant de la direction principale - Approvisionnement stratégique d'Hydro-Québec.

D.14 Procédure en cas de différend

La présente procédure s'applique à toute demande du Fournisseur, incluant :

- lorsque le Fournisseur est en désaccord avec toute autre directive ou décision d'Hydro-Québec en rapport avec l'exécution ou l'interprétation du contrat ;
- lorsqu'un Avenant n'a pas été souscrit ou qu'un désaccord existe selon l'alinéa CHANGEMENTS AU CONTRAT ;
- lorsque le Fournisseur a l'intention de faire valoir une demande de compensation supplémentaire.

D.14.1 Obligation de poursuivre le contrat

Le Fournisseur doit poursuivre l’exécution du contrat diligemment, malgré tout désaccord avec Hydro-Québec. Cette poursuite ne constitue pas une renonciation de sa part à faire valoir ses droits selon la procédure prévue à la présente clause. Le défaut du Fournisseur de respecter la présente procédure dans toutes ses étapes, échéances et formes indiquées ou de permettre au représentant d'Hydro-Québec de recueillir les informations nécessaires à l'analyse de ses demandes ou de lui fournir les informations additionnelles requises, est considéré comme un désistement et une renonciation à faire valoir tout droit qu'il aurait pu avoir quant à celles-ci.

D.14.2 Avis obligatoire

Dans tous les cas, le Fournisseur doit, dès que possible, mais au plus tard dans les cinq (5) jours de l'évènement qui y donne lieu, remettre au représentant d'Hydro-Québec un avis écrit indiquant la nature de la demande du Fournisseur de manière suffisamment détaillée et motivée pour permettre à Hydro-Québec de prendre les actions ou décisions requises selon les circonstances et, le cas échéant, d'en entreprendre l'étude. Dans cet avis, le Fournisseur doit spécifier de manière préliminaire, les changements anticipés au programme de livraison.

En plus de ce qui est prévu à la clause DOCUMENTS RELATIFS AU CONTRAT, le Fournisseur doit dès lors prendre toutes les mesures afin de comptabiliser distinctement les coûts reliés à chacune de ses demandes.

D.14.3 Négociation

Les parties tenteront de régler tout différend pendant l'exécution du contrat par la voie de la négociation.

Le Fournisseur s'engage à fournir tout autre document requis par le représentant d'Hydro-Québec, dans le délai stipulé par ce dernier ou autrement convenu entre les parties. Après étude de la demande du Fournisseur, le représentant d'Hydro Québec l'informe par écrit des actions à prendre, des décisions prises ou de sa position.

Lorsqu'une entente intervient, il transmet au Fournisseur un Avenant conformément à l'alinéa CHANGEMENTS AU CONTRAT.

Toutes les demandes non-réglées à la dernière date de réception du matériel au point de livraison sont traitées selon les paragraphes D et suivants.

D.14.4 Exposé détaillé - Décision d'Hydro-Québec

D.14.4.1 Exposé détaillé du Fournisseur

Les parties demeurent libres de régler toute demande par la négociation, à tout moment. Cependant, au plus tard six (6) mois à compter de la dernière date de réception du matériel au point de livraison, le Fournisseur doit remettre à Hydro-Québec un exposé détaillé regroupant chaque demande non-réglée et en y exposant la nature, les effets sur le programme de livraison, le montant et le cas échéant, les précisions sur ses méthodes de calcul, en donnant suffisamment de détails pour permettre à Hydro-Québec d'en faire une analyse approfondie. Cet exposé détaillé doit être accompagné d'un affidavit, signé par un dirigeant du Fournisseur, certifiant que toutes les informations qui y sont contenues sont vraies, exactes et complètes. Il doit également joindre à cet exposé détaillé toutes les pièces justificatives et s'engage à fournir tout autre document requis par Hydro-Québec, dans le délai stipulé par cette dernière. Aucun intérêt ne sera payé par Hydro-Québec si le Fournisseur n'est pas diligent dans la transmission de son exposé détaillé ou dans le suivi du traitement de celui-ci.

D.14.4.2 Étude et décision d'Hydro-Québec

Dans la mesure où l'exposé détaillé est complet et dûment accompagné des pièces justificatives, Hydro-Québec étudie l'exposé détaillé et informe le Fournisseur par écrit de sa décision dans un délai le plus tardif de :

i) six (6) mois à compter de la date de réception par Hydro-Québec de la dernière pièce justificative transmise par le Fournisseur ou,

ii) dans un délai au moins égal à celui pris par le Fournisseur, à compter de la demande par Hydro-Québec, pour lui transmettre ces pièces justificatives additionnelles.

D.14.4.3 Révision par le supérieur hiérarchique d'Hydro-Québec

En cas de désaccord avec cette décision, le Fournisseur peut demander par écrit au supérieur hiérarchique désigné par Hydro-Québec de réviser cette décision, dans les trente (30) jours de celle-ci, en exposant les motifs à l'appui de cette demande de révision.

D.14.4.4 Fin de la présente procédure

À défaut d'entente, les parties conservent leurs droits et recours pour faire valoir ces demandes devant les tribunaux du district judiciaire de Montréal, auquel cas, le respect de la présente procédure ne doit pas être interprété comme une renonciation au bénéfice du temps écoulé aux fins d'établir la prescription des droits et recours.

D.14.5 Confidentialité

La confidentialité et le caractère privilégié des discussions et des documents préparés et des paroles prononcées dans le contexte de cette procédure constituent des éléments essentiels à la conduite de cette procédure. Toutes les démarches entreprises, tout document produit et les pourparlers tenus dans le contexte de cette procédure, y compris, mais sans limitation, les études des demandes et les rapports préparés par Hydro-Québec ou par des tiers pour son bénéfice, le sont sous toutes réserves des droits des parties, sans préjudice ni admission de responsabilité et bénéficient du privilège du litige. Aucune information ni aucun document de cette nature ne peut en aucune façon être invoqué ou produit devant les tribunaux ou dans le cadre d'un litige quel

qu'il soit et Hydro-Québec ne peut en aucune circonstance être requise ni obligée de les dévoiler ni de les communiquer.

Toute proposition ou offre de règlement acceptée ou non, est effectuée sous toute réserve des droits respectifs des parties, sans préjudice ni admission de responsabilité. Hydro-Québec se réserve le droit de les modifier et même de les retirer complètement.

D.15 Documents relatifs au contrat

D.15.1 Principes comptables

Le Fournisseur doit comptabiliser distinctement le coût du contrat conformément aux principes et pratiques comptables généralement reconnus.

D.15.2 Période de conservation

Le Fournisseur conserve tous les livres et registres comptables et les documents relatifs au contrat pendant trois (3) ans après la livraison complète du matériel. Sur demande d'Hydro-Québec, la période de conservation doit être prolongée pour une période additionnelle de trois (3) ans.

D.15.3 Droit de vérification

Sur demande écrite, pendant la durée du contrat et pour la période prévue de conservation après la réception définitive, le fournisseur met à la disposition d'Hydro-Québec tous les livres, registres comptables pertinents au contrat ainsi que tous les documents relatifs au contrat qu'Hydro-Québec pourrait requérir. Hydro-Québec peut vérifier et reproduire toutes les pièces.

Le fournisseur s'engage à ce que tous les sous-traitants mettent à la disposition d'Hydro-Québec, sur demande écrite, tous les livres, registres comptables pertinents au contrat ainsi que tous les documents relatifs au contrat qu'Hydro-Québec pourrait requérir. Hydro-Québec pourra vérifier et reproduire toutes les pièces.

D.15.4 Sous-traitants

Sans limiter la généralité de ce qui est prévu ailleurs au contrat, l'entrepreneur doit assujettir tout contrat de sous-traitance aux dispositions du présent article.

D.16 Respect de l'environnement

Le Fournisseur doit respecter toutes les lois et règlements applicables au Québec en matière de protection de l'environnement. Il est responsable de prévenir la pollution ou la nuisance qui pourrait être causée par les produits, Services et activités découlant du présent contrat. À cet effet, il doit prendre, à ses frais, toutes les dispositions nécessaires pour protéger l'environnement et pour éviter toute forme de pollution ou de nuisance. De plus, il s'assure qu'il a du personnel qui a reçu la formation appropriée pour intervenir en cas d'urgence de nature environnementale.

Le Fournisseur doit aviser dans les plus brefs délais le représentant d'Hydro-Québec de tout incident, non-conformité ou urgence de nature environnementale survenant dans le cadre de l'exécution des obligations découlant du présent contrat.

Il doit en outre respecter les dispositions environnementales décrites aux clauses particulières du présent contrat.

Le fournisseur s'engage à tenir Hydro-Québec indemne de toute réclamation, sanction, pénalité, contravention ou avis d'infraction en matière de protection de l'environnement, résultant d'un manquement, faute ou négligence du fournisseur ou de quiconque dont il est légalement ou contractuellement responsable ou imputable. À défaut de respecter cet engagement d'indemniser Hydro-Québec, dans les trente (30) jours d'un avis écrit à cet effet, celle-ci pourra procéder à une déduction correspondante sur tout paiement subséquent dû en vertu du présent contrat.

D.17 Force majeure

Aucune des parties n'est réputée enfreindre le présent contrat lorsque l'inexécution ou l'exécution tardive d'une obligation, sauf l'obligation d'effectuer des paiements exigibles en vertu des présentes, est attribuable à un évènement imprévisible et irrésistible incluant notamment des catastrophes naturelles, d'actions (ou d'omissions) d'autorités gouvernementales, de tremblements de terre ou autres mouvements sociaux, de guerres, d'épidémies, de troubles civils, d'émeutes. La survenance d'un cas de force majeure n'entraîne aucune obligation de compenser les dommages pouvant en résulter.

Appel de propositions
 # 15567912

Solution de paiement par carte de crédit

Section E
Clauses particulières

Table des matières

E.1 Définitions 3
E.2 Objet de l'appel de propositions 5
E.3 Durée du contrat-cadre 5
E.4 Prolongation 5
E.5 Conditions pour l'attribution du contrat-cadre 5
E.6 Échéancier 6
E.7 Pénalités 6
E.7.1 Pénalités avant la mise en production 6
E.7.2 Pénalités après la mise en production 6
E.7.3 Paiement des pénalités 7
E.8 Confidentialité 7
E.8.1 Propriété des données 7
E.8.2 Renseignements confidentiels – Personnels et autres 7
E.8.3 Renseignements additionnels 9
E.8.4 Protection de la confidentialité des données sur les équipements 9
E.9 Sous-traitance 9
E.9.1 Identification 9
E.9.2 Responsabilité 9
E.9.3 Imputabilité 10
E.10 Proposition financière 10
E.11 Prix des services 10
E.11.1 Coûts 10
E.11.2 Vérification 10
E.12 Licences 11
E.12.1 Garantie de la propriété intellectuelle 11
E.12.2 Droits et brevet d'invention et propriété intellectuelle 11
E.12.3 Garantie de conformité 11
E.12.4 Garantie de sécurité virale 11
E.12.5 Garantie de disponibilité 11
E.13 Exigences particulières pour les solutions infonuagiques ou hébergées 12
E.14 Langue de communication et de travail 12
E.15 Rapport sur les services 12
E.16 Critères d'acceptation 12
E.17 Rémunération du Fournisseur 13
E.18 Obligation du maintien du service 13
E.19 Responsabilité civile générale 13
E.20 Responsabilité professionnelle 13
E.21 Représentants des parties 13

© 2017 Hydro-Québec

E.1 Définitions

Addenda
Tout document émis par Hydro-Québec ayant pour objet de modifier ou clarifier le contenu du document d'appel de propositions.

Administrateur du Contrat
Les personnes respectivement désignées par Hydro-Québec et le Fournisseur, responsables de l'application, de l'interprétation, du suivi et des modifications, si nécessaires, du Contrat résultant de l'attribution du présent appel de propositions.

Appel de propositions
Document remis par Hydro-Québec en vue d'obtenir des propositions auprès des Fournisseurs qualifiés.

Architecture de la solution
Vue d'ensemble des composantes de la solution retenue pour répondre aux besoins d'affaires. Vise à lister et décrire toutes les composantes de la solution aux niveaux fonctionnels et techniques, ainsi que les relations entre ces composantes, dans le but d'assurer la robustesse de la solution. Confirme que la solution TI ou les modifications proposées ont du sens du point de vue des affaires et sont techniquement faisables.

Avenant
Un écrit signé par Hydro-Québec et le Fournisseur ayant pour objet de modifier le Contrat.

Avis d'attribution
Un écrit signé par lequel Hydro-Québec informe le fournisseur qu'il est l'attributaire d'un Contrat.

Biens
Les biens, tant corporels qu'incorporels le cas échéant, que le fournisseur doit fournir en vertu du Contrat.

Commande sur Contrat
Document émis par Hydro-Québec, en vertu du Contrat-cadre pour indiquer la nature, la quantité, le prix des biens ou services requis, ainsi que le lieu et la date de livraison.

Contrat ou Contrat-Cadre
Le Contrat ou Contrat-Cadre est constitué des documents suivants :

- les avenants ;
- le document d'appel de propositions, annexes et ses addenda ;
- la proposition du Fournisseur acceptée par Hydro-Québec ;
- la licence ;

Mise en œuvre
Les phases du projet qui permettent de finaliser l'analyse préliminaire, l'architecture, la conception, la réalisation, la mise en place de la solution notamment le paramétrage et le développement des interfaces, et de l'intégration complète de la solution.

Éditeur de logiciel
Personne ou entreprise qui conçoit et développe des logiciels, les commercialise, les vend ou les loue.

© 2017 Hydro-Québec

Fournisseur/Fournisseur de solution/Prestataire de Service (PS)/Attributaire
La (les) personne(s) avec qui le Contrat est signé.

Hébergement de solution à l'externe
Gestion d'un service ou d'un système informatique pour le compte d'Hydro-Québec à l'extérieur de ses locaux.

Licence
Convention(s) intervenue(s) entre le Fournisseur et Hydro-Québec autorisant Hydro-Québec à utiliser le(s) Produit(s) constituant la solution faisant l'objet du Contrat.

Licence illimitée
Permet l'utilisation de la solution sans restriction, notamment, mais sans restreindre la généralité de ce qui précède quant au nombre d'usagers ou de serveurs.

Mises à jour majeures (nouvelles versions)
Mises à jour qui comprennent des modifications majeures de fonctionnalités, de technologie ou d'amélioration de performances qui correspondent à une nouvelle version de la solution et qui sont généralement identifiées par le chiffre avant le point (exemple : version 4.0).

Mises à jour mineures
Ces mises à jour comprennent les correctifs sur une version déjà émise ou des changements mineurs notamment en terme de fonctionnalités qui sont généralement identifiées par le chiffre après le point (exemple : version 3.33).

Phase
La phase correspond aux jalons, événements, activités ou livrables servant au déploiement de la solution conformément aux besoins fonctionnels et techniques de la Section F « Devis Technique ». L'atteinte des phases permet au fournisseur et à Hydro-Québec de mesurer et de convenir que des progrès concrets sont réalisés dans la livraison de la solution. L'atteinte des phases par le fournisseur doit être démontrée à Hydro-Québec par le fournisseur de façon probante avec pièces à l'appui, et ce, à la satisfaction d'Hydro-Québec.

Produit(s)
Progiciel(s) et logiciel(s) qu'Hydro-Québec pourrait acquérir en vertu du Contrat.

Services
L'ensemble des activités et services connexes requis ou reliés à l'objet du Contrat, que le fournisseur doit exécuter en vertu du Contrat.

Solution ou Outil
Ensemble des logiciels, des équipements et tout autre bien requis pour la mise en œuvre ou entrant dans la composition d'un outil de gestion des documents et de collaboration, répondant aux besoins fonctionnels et techniques énoncés dans la Section F «Devis Technique» du présent appel de propositions.

Sous-traitant
Toute tierce organisation qui, avec l'accord d'Hydro-Québec, remplit une ou des tâches du Fournisseur dans le cadre du Contrat-cadre.

Termes, interprétation
Les pronoms personnels au masculin doivent également se lire au féminin et le pluriel doit se lire au singulier, et vice versa. De plus, les expressions « aux présentes », « les présentes » et « des présentes » et les termes dont la signification est similaire, dans le présent document, visent celui-ci dans son ensemble et non une

© 2017 Hydro-Québec

disposition particulière de celui-ci.

E.2 Objet de l'appel de propositions

Hydro-Québec désire élargir son offre d'options de paiement actuelle en y incluant le paiement par carte de crédit et confier le traitement de ces paiements à un fournisseur externe. Les différentes actions à effectuer par le fournisseur sont les suivantes sans s'y limiter :

1. Recevoir des paiements de la part de clients et les transmettre à Hydro-Québec.
2. Offrir un service à la clientèle bilingue (français et anglais) aux clients utilisateurs.
3. Gérer les demandes de clients relatives aux services offerts.

E.3 Durée du contrat-cadre

La durée prévue du contrat-cadre est de cinq (5) ans («période initiale du Contrat»), à compter de la date inscrite au bon de commande suivant l'avis d'attribution (excluant toute prolongation optionnelle).

Le Fournisseur ne pourra prétendre avoir subi une perte de profits ou réclamer des dédommagements ou demander la prolongation du contrat-cadre en invoquant le prétexte qu'un nombre insuffisant de transactions ont été effectuées par les utilisateurs.

E.4 Prolongation

Relativement à la prolongation du contrat après la période initiale, Hydro-Québec se réserve le droit de prolonger le Contrat-cadre par période de douze (12) mois. L'option de prolongation pourra être exercée par Hydro-Québec dans l'intervalle d'un (1) mois avant la fin du Contrat-cadre ou toute période de renouvellement sur un préavis écrit d'Hydro-Québec.

Cette prolongation pourra prendre fin avant son échéance à la date décidée par Hydro-Québec sur un avis écrit de trente (30) jours.

Il est entendu que l'option de prolongation sera exécutée aux mêmes termes et conditions que ceux prévalant jusque-là dans le Contrat.

Hydro-Québec n'a aucune obligation de prolonger le Contrat.

E.5 Conditions pour l'attribution du contrat-cadre

L'attribution du contrat-cadre dépend, sans s'y limiter, des éléments suivants : conformité aux critères fonctionnels, techniques, commerciaux et économiques.

Le Fournisseur devra démontrer que sa solution est conforme aux critères fonctionnels et techniques demandés à la section F, de même que les critères commerciaux et économiques des sections D, E et des annexes A et B du présent appel de propositions.

© 2017 Hydro-Québec

Si Hydro-Québec le juge nécessaire, la conformité pourra être validée dans le cadre d'un banc d'essais ou d'une preuve de concept, préalablement à l'attribution du contrat.

La conclusion du présent contrat pourrait être conditionnelle à l'approbation de la haute direction d'Hydro-Québec ou d'une autorité réglementaire.

E.6 Échéancier

Le fournisseur doit se conformer à l'échéancier demandé par Hydro-Québec, conformément **à la clause 5.2 de la Section F «Spécifications et devis» du présent appel de propositions**.

E.7 Pénalités

E.7.1 Pénalités avant la mise en production

Le fournisseur s'engage à se conformer à la date de mise en production du Service conformément aux exigences du devis (section F) faisant partie du présent appel de propositions.

En cas de défaut par le fournisseur de se conformer aux présentes, Hydro-Québec imposera au fournisseur, à titre de dommages-intérêts liquidés, sans qu'il soit nécessaire de faire la démonstration d'un préjudice, des pénalités de retard dans la mise en production du Service, selon le tableau ci-après :

Nombre de journées calendrier de retard inclusivement	Montant des pénalités
Entre 30 et 59 jours	10 000 $
60 jours et plus	45 000 $

E.7.2 Pénalités après la mise en production

Le fournisseur s'engage à se conformer à la transmission des paiements et données à Hydro-Québec, conformément aux exigences du devis (section F) faisant partie du présent appel de propositions.

En cas de défaut total ou partiel par le fournisseur de se conformer aux présentes, Hydro-Québec imposera au fournisseur, à titre de dommages-intérêts liquidés, sans qu'il soit nécessaire de faire la démonstration d'un préjudice, des pénalités de retard dans la transmission des paiements et données à Hydro-Québec, selon le tableau ci-après :

© 2017 Hydro-Québec

Nombre de journées ouvrables de retard inclusivement	Montant des pénalités
Entre 1 et 3 jours	10 000 $
Entre 4 et 6 plus	30 000 $
Entre 7 et 9 plus	50 000 $
Entre 10 et plus	70 000 $

E.7.3 Paiement des pénalités

Le fournisseur s'engage à acquitter les pénalités encourues, sous forme de chèque au bénéfice d'Hydro-Québec, au plus tard 15 (quinze) jours suivant l'avis de notification d'Hydro-Québec au fournisseur des dites pénalités.

E.8 Confidentialité

E.8.1 Propriété des données

L'information contenue dans ce document et l'ensemble des données utilisées, de même que la compilation de ces données dans le cadre de l'exécution du Contrat-cadre ou d'une Commande sur Contrat, sont confidentiels et demeurent la propriété exclusive d'Hydro-Québec. Le Fournisseur s'engage à remettre à Hydro-Québec toute copie et toute compilation de ces données à la fin du Contrat-cadre. Le Fournisseur ne peut en aucun temps distribuer, transmettre ou transférer de quelque façon que ce soit ces données ou compilations de données sans l'autorisation écrite d'Hydro-Québec.

E.8.2 Renseignements confidentiels – Personnels et autres

Les parties reconnaissent que la nature même des services prévus au Contrat nécessite un échange d'informations protégées par Hydro-Québec. Le Fournisseur s'engage donc à garder confidentiels les renseignements fournis par Hydro-Québec ou recueillis par lui-même dans le cadre de l'exécution du présent Contrat ainsi que l'ensemble des travaux réalisés et toutes les données en résultant.

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.

L'accès à ces renseignements doit être limité aux personnes qui ont réellement besoin de les connaître pour réaliser les travaux. Sous réserve du paragraphe suivant, aucun renseignement confidentiel ne peut être communiqué à un tiers.

Dans l'hypothèse où le Fournisseur désire retenir les services d'un sous-traitant pour l'exécution d'une partie du Contrat confié par Hydro-Québec, il doit d'abord obtenir l'approbation écrite d'Hydro-Québec. Si Hydro-Québec 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 relatifs aux renseignements confidentiels.

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

© 2017 Hydro-Québec

1 Le Fournisseur ne peut utiliser les renseignements fournis par Hydro-Québec ou recueillis par le Fournisseur pour d'autres fins que celles expressément prévues au Contrat et notamment, il ne peut publier, distribuer, donner ou faire le commerce des renseignements obtenus dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

2 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, L.R.Q., c. A-2.1.

3 Dans le but d'assurer la confidentialité des renseignements fournis par Hydro-Québec ou recueillis par le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, ce dernier doit prendre et appliquer les mesures de sécurité nécessaire et notamment :

a) Avant l'exécution du Contrat et la communication des renseignements 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 présent 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 ;

b) Obliger chacune des personnes ayant accès à ces renseignements à s'enregistrer quotidiennement dans un registre d'accès que le Fournisseur doit conserver et, à la demande d'Hydro-Québec, mettre ce registre à sa disposition.

c) Regrouper et classer isolément et sécuritairement tous les renseignements fournis par Hydro-Québec ou recueillis par le Fournisseur ;

4 À l'expiration du Contrat, ou en tout temps au cours de l'exécution du Contrat, sur demande écrite d'Hydro-Québec, le Fournisseur s'engage à retourner tous les renseignements qu'Hydro-Québec lui a fournis ou tous renseignements qu'il a recueillis pour celui-ci. Le Fournisseur s'engage également à détruire et effacer de façon irrécupérable toute copie de ces renseignements ou toute copie de logiciel appartenant à Hydro-Québec en propre ou sous licence remise ou recueillie dans le cadre de l'exécution de son Contrat incluant ceux pour travailler sur ses propres équipements, et à fournir à Hydro-Québec un document établissant qu'aucun renseignement ou logiciel, sous quelque forme que ce soit, n'a été conservé.

5 Il est interdit au Fournisseur de communiquer à l'extérieur du Canada des renseignements personnels ou de confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Canada 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.

6 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'un renseignement communiqué ou recueilli par le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, et 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 un renseignement ou à un document contenant des renseignements qui lui ont été fournis par Hydro-Québec ou recueillis par le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, afin que le responsable de l'accès à l'information chez Hydro-Québec procède au traitement de cette demande d'accès.

7 Le Fournisseur reconnaît qu'Hydro-Québec peut en tout temps procéder à une vérification du respect de la présente clause et, à cette fin, Hydro-Québec pourra avoir accès aux locaux du Fournisseur ainsi qu'aux dossiers contenant les renseignements fournis par Hydro-Québec ou recueillis par le

© 2017 Hydro-Québec

Fournisseur dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, y compris, s'il y a lieu, les accès aux bases de données contenant les renseignements. Pour toute vérification du respect de la présente clause, Hydro-Québec devra procéder au plus tard dans les cinq (5) ans de la fin du Contrat.

8 Le Fournisseur reconnaît que le défaut de respecter la confidentialité des renseignements constitue une violation de ses obligations contractuelles et peut causer à Hydro-Québec un préjudice sérieux ou irréparable. Par conséquent, le Fournisseur reconnaît qu'Hydro-Québec peut avoir notamment un recours immédiat à l'injonction, et ce, sous réserve de tous ses autres recours.

E.8.3 Renseignements additionnels

Pendant toute la durée du contrat, le Fournisseur s'engage à ne pas demander aux utilisateurs d'autres types de renseignements (personnels ou autres) que ceux autorisés initialement lors de la conclusion du contrat aux clients d'Hydro-Québec ayant recours à ses services, sans autorisation préalable de la part d'Hydro-Québec.

E.8.4 Protection de la confidentialité des données sur les équipements

Hydro-Québec est préoccupée par les risques inhérents à une sortie d'équipement et/ou de soutien magnétique (ex.: disquette, CD, DVD, carte flash, etc. …) de ses locaux, en ce qui concerne la confidentialité et la conservation de ses données.

Le Fournisseur ne peut sortir des équipements contenant des données utilisateurs, appartenant à Hydro-Québec, des locaux de ce dernier.

Le Fournisseur s'engage à remettre à Hydro-Québec tout soutien magnétique coincé ou oublié dans un équipement avant sa sortie des locaux d'Hydro-Québec.

E.9 Sous-traitance

Hydro-Québec a besoin d'une solution fonctionnelle clé en main. Un seul Fournisseur sera retenu à l'issue du présent processus d'Appel de propositions. Le fournisseur qui sera retenu devra être responsable des services d'installation, d'intégration et de la mise en route de la solution.

E.9.1 Identification

Le Fournisseur doit nécessairement soumettre avec sa proposition la liste de tous les Sous-traitants qu'il compte utiliser dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Il doit déclarer, à la Section C «Formulaire de proposition», le nom et les coordonnées d'une personne-ressource des Sous-traitants et s'engage à informer l'Administrateur du contrat d'Hydro-Québec de tout changement à cette déclaration. Hydro-Québec se réserve le droit de refuser le recours à l'un ou l'autre des Sous-traitants.

E.9.2 Responsabilité

La responsabilité du Fournisseur face à Hydro-Québec ne sera d'aucune façon diminuée ou reportée par le recours à la sous-traitance, le Fournisseur demeurant pleinement responsable et imputable de toutes les

© 2017 Hydro-Québec

dispositions contractuelles. Hydro-Québec n'a aucune obligation contractuelle face aux Sous-traitants du Fournisseur. Ce dernier demeure l'unique interlocuteur d'Hydro-Québec relativement à toutes questions contractuelles ou litiges.

E.9.3 Imputabilité

Pendant toute la durée du Contrat, le Fournisseur sera le représentant unique pour la fourniture des Produits et services couverts par sa proposition. Cette obligation s'applique sur tous les Produits et Services vendus dans le cadre de cet Appel de propositions.

E.10 Proposition financière

Le soumissionnaire doit se conformer à la structure de proposition financière demandée par Hydro-Québec. Tous les coûts doivent être inclus dans la Section C « Formulaire de soumission» du présent Appel de propositions.

Hydro-Québec se réserve le droit d'accepter ou de rejeter, à sa seule discrétion, une partie ou l'entièreté des soumissions.

L'Attributaire s'engage à maintenir les services proposés et ses requis dans le cadre du présent appel de propositions, selon les besoins d'Hydro-Québec, pour les cinq (5) prochaines années à partir de l'avis d'attribution du Contrat-cadre par Hydro-Québec, dans une version actuelle ou subséquente et améliorée, et ce, aux mêmes termes et conditions.

Tous les prix présentés dans la proposition doivent être en devise canadienne en excluant les taxes applicables.

E.11 Prix des services

E.11.1 Coûts

Tous les coûts facturés aux clients d'Hydro-Québec ou autres coûts soumis à la Section C «Formulaire de soumission» par l'Attributaire doivent être valides, sans aucune possibilité d'augmentation, durant la période initiale du Contrat de cinq (5) ans.

E.11.2 Vérification

Hydro-Québec se réserve le droit d'effectuer une vérification par un tiers choisi conjointement par l'Attributaire et Hydro-Québec, le cas échéant. À chaque date d'anniversaire du contrat-cadre ou tout renouvellement, Hydro-Québec se réserve le droit de valider les coûts des produits similaires dans le marché à ceux soumis dans le cadre du présent appel de propositions par l'Attributaire, à titre comparatif pour des fins de renégociation.

© 2017 Hydro-Québec

E.12 Licences

Sans restreindre toute autre clause du Contrat ou toute autre garantie légale, la solution sous forme de logiciel ainsi que toutes les mises à jour doivent porter les garanties suivantes :

E.12.1 Garantie de la propriété intellectuelle

Le Fournisseur doit garantir qu'il possède les droits de propriété intellectuelle ou les permis lui permettant d'offrir le service.

E.12.2 Droits et brevet d'invention et propriété intellectuelle

Le Fournisseur est tenu de payer tous les droits, redevances et indemnités et de protéger entièrement Hydro-Québec contre toutes poursuites ou actions en justice découlant d'une réclamation des personnes qui détiennent ou réclament la propriété de brevets, de copyright ou autre propriété intellectuelle requise aux fins de l'exploitation du service proposé.

Sur réception d'un avis d'Hydro-Québec l'informant d'une telle réclamation, le Fournisseur doit entreprendre, à ses frais, toutes les négociations pour régler les litiges. Si le service offert est de nature à constituer, dans un tel litige, une infraction et que son usage soit interdit par injonction, le Fournisseur doit procurer à Hydro-Québec, le droit de continuer à se servir de ceux-ci.

E.12.3 Garantie de conformité

Le Fournisseur doit garantir que les services offerts sont conformes avec la documentation et les spécifications techniques publiées et présentées dans le cadre de cet Appel de propositions.

E.12.4 Garantie de sécurité virale

Le Fournisseur doit garantir qu'il a pris les mesures raisonnables pour s'assurer que les composantes logicielles et matérielles sur lesquelles repose le service offert sont exemptes de virus.

E.12.5 Garantie de disponibilité

Le Fournisseur doit garantir la disponibilité de son personnel et de ses systèmes pour les services offerts au contrat.

Le Fournisseur doit garantir le soutien de l'ensemble de la solution pour une période minimale de cinq (5) ans.

© 2017 Hydro-Québec

E.13 Exigences particulières pour les solutions infonuagiques ou hébergées

Le fournisseur s'engage à se conformer aux exigences particulières pour les solutions infonuagiques ou hébergées de l'Annexe B («Exigences particulières pour les solutions infonuagiques ou hébergées») des présentes.

E.14 Langue de communication et de travail

Toute communication verbale et écrite entre Hydro-Québec et le Fournisseur s'effectue en français. De même, tout le personnel du Fournisseur ayant à communiquer oralement ou par écrit avec les employés d'Hydro-Québec devra avoir une connaissance appropriée de la langue française. Hydro-Québec pourra exiger le remplacement des ressources qui n'ont pas une connaissance suffisante de la langue française.

De même, est également en français, toute la documentation devant être transmise à Hydro-Québec en vertu du contrat, à moins d'ententes spécifiques avec Hydro-Québec.

Hydro-Québec avisera le fournisseur de la mauvaise qualité de la traduction française des documents traduits par le Fournisseur (incluant les textes indiqués sur le site web du fournisseur et les textes lus sur la RVI) ou des problèmes rencontrés dans l'application de la Section E.14 «Langue de communication et de travail» par le Fournisseur. Sur réception de cet avis d'Hydro-Québec, le fournisseur s'engage à corriger, à ses propres frais, la qualité de la traduction française dans tous les documents concernés, jusqu'à l'entière satisfaction d'Hydro-Québec. De plus, les prestations de services pour l'intégration, si requises, doivent s'effectuer en français.

Hydro se réserve le droit de traduire les documents aux frais du fournisseur si le délai de la correction des documents traduits dépasse 30 jours. Le fournisseur est tenu de rembourser les frais de traduction à Hydro-Québec, 15 (quinze) jours suivant l'avis de notification d'Hydro-Québec au fournisseur.

Le fournisseur s'engage à rembourser les frais de traduction engagés par Hydro-Québec, sous forme de chèque au bénéfice d'Hydro-Québec, au plus tard 15 (quinze) jours suivant l'avis de notification d'Hydro-Québec au fournisseur des dits frais.

Nonobstant ce qui précède, Hydro-Québec se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, d'autoriser certaines communications verbales et écrites en anglais entre Hydro-Québec et le Fournisseur.

E.15 Rapport sur les services

Le Fournisseur s'engage à fournir à Hydro-Québec les rapports suivants :

- Nombre d'appels au service à la clientèle (par RVI et par un représentant/ français/ anglais)
- Délais moyens de réponse des appels reçus
- Nombre de transactions effectuées chez le fournisseur via RVI / Représentant/ WEB)

Hydro-Québec se réserve le droit de demander d'autres types de rapports au Fournisseur sans frais.

E.16 Critères d'acceptation

Hydro-Québec est responsable de l'acceptation de la solution déployée par le fournisseur qui est basée, sans s'y limiter, sur les critères suivants :

© 2017 Hydro-Québec

- Respect des exigences;
- Documentation complète. Tous les documents ont été livrés, validés et acceptés par Hydro-Québec.

E.17 Rémunération du Fournisseur

Il est à noter qu'aucun coût ne doit être facturé à Hydro-Québec par le fournisseur dans le cadre du présent appel de propositions.

E.18 Obligation du maintien du service

Le Fournisseur doit maintenir l'offre de service diligemment, malgré tout différend avec Hydro-Québec et ce, pendant la période de mise en place ainsi que tout au long du contrat. Cette poursuite ne constitue pas une renonciation de sa part à faire valoir ses droits.

Dès que survient un problème relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, le Fournisseur doit en donner avis au représentant d'Hydro-Québec et il doit l'informer de son intention, le cas échéant, de présenter une réclamation.

Le plus tôt possible après cet avis, le Fournisseur doit exposer en détail, par écrit, les arguments à l'appui de sa réclamation et le cas échéant, ses méthodes de calcul. Il doit joindre à cet exposé détaillé toutes les pièces justificatives.

À la réception, de l'exposé détaillé du Fournisseur et de toutes les pièces justificatives, le représentant d'Hydro-Québec étudie la demande du Fournisseur et informe ce dernier par écrit de sa décision.

En cas de désaccord avec cette décision, le Fournisseur peut demander au supérieur hiérarchique du représentant d'Hydro-Québec de réviser celle-ci, en exposant les motifs à l'appui de cette demande de révision.

E.19 Responsabilité civile générale

Si le fournisseur cause des dommages à l'occasion de l'exécution du Contrat, il s'engage à indemniser toute victime de tels dommages y compris Hydro-Québec, à dégager ce dernier de toute responsabilité et à prendre fait et cause pour lui dans toute poursuite judiciaire qui pourrait être intentée à cet égard. L'indemnisation doit couvrir le capital, les intérêts, l'indemnité additionnelle prévue au Code civil du Québec, les frais d'expertises et tous les autres frais judiciaires et extrajudiciaires.

E.20 Responsabilité professionnelle

Le fournisseur est entièrement responsable envers Hydro-Québec de la bonne exécution de services prescrits au Contrat-cadre ou à la commande sur Contrat, selon les règles de l'art, et il en assume la responsabilité professionnelle. Il doit reprendre, à ses frais, tout travail non conforme aux prescriptions du Contrat-cadre ou de la commande sur Contrat.

E.21 Représentants des parties

Chaque partie désigne une personne responsable qui aura la responsabilité de gérer les obligations en vertu de ce Contrat.

© 2017 Hydro-Québec

POUR Hydro-Québec :

Responsable du contrat :

Nicolas Fagot
Conseiller pratiques d'affaires
855, rue Sainte-Catherine Est - 6e étage
Montréal (Québec) H2L 4P5
Téléphone : 514-840-3000, poste 8060
fagot.nicolas@hydro.qc.ca

Administrateur du contrat :

François Fula
Conseiller Gestion de Contrats
1500, rue Robert-Bourassa, 4e étage
Montréal (Québec) H3A 3S7
Téléphone : 514-840-3000, poste 3236
fula.francois@hydro.qc.ca

Fin de la section E – Clauses particulières

Appel de propositions

Solution d’option de paiement par carte de crédit

15567912

Section F

Spécifications et devis

TABLE DES TABLEAUX/ANNEXES

TABLE DES TABLEAUX/ANNEXES I

1 DÉFINITIONS (LISTE) III

2 MISE EN CONTEXTE 1

2.1 Situation actuelle 1

2.2 Objectif 1

3 NATURE ET PORTÉE DU MANDAT 1

3.1 Description des services 1

3.2 Saisie des coordonnées de paiement 5

3.3 Transmission des paiements et données 5

3.4 Annulation de paiement 6

3.5 Outils de suivi 6

4 CONDITIONS 7

4.1 Marques et types de cartes de crédit acceptés 7

4.2 Période de tests et d'intégration de la solution 7

4.3 Personne-ressource chez le prestataire durant la durée du contrat 8

4.4 Résolution de problèmes 8

5 ORGANISATION 9

5.1 Responsabilités du prestataire 9

5.2 Mise en place 9

6 DÉMONSTRATION DU PRODUIT 10

7 CRITÈRES DE SÉCURITÉ 10

7.1 Gouvernance 10

7.2 Gestion de identités et Accès 11

7.3 Sécurité de l'infrastructure 11

7.4 Continuité et résilience 11

7.5 Protection de l'information 11

7.6 Gestion des changements et contrôles applicatifs 12

7.7 Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes 12

7.8 Assurance 12

1 Définitions (liste)

CLIENTS : Toute personne ayant un lien contractuel de fourniture d'électricité avec Hydro-Québec

COMPTE-UTILISATEUR : Ensemble d'informations permettant à un utilisateur qui utilise fréquemment les services couverts par ce contrat de diminuer le nombre d'étapes requises pour effectuer une transaction

COMPTE DE CLIENT D'HYDRO-QUÉBEC : Numéro qui identifie un utilisateur en rapport à son dossier chez Hydro-Québec

DATE DE PAIEMENT : Date à laquelle l'utilisateur est réputé avoir payé. Cette date peut être différente de la date de transaction, par exemple en relation à l'heure de tombée ou dans le cas de paiements postdatés.

ESPACE CLIENT : Zone transactionnelle sécurisée du site internet d'Hydro-Québec

HEURE DE TOMBÉE : Heure à partir de laquelle la date de paiement sera incrémentée

JOURNÉES OUVRABLES : Les journées ouvrables mentionnées dans ce document sont celles étant en vigueur chez le prestataire de services. Elles incluent chaque journée de semaine du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés chez le prestataire de services.

PAIEMENT : Montant de la transaction qui est destiné et transféré à Hydro-Québec.

PRESTATAIRE DE SERVICE : S'entend également de « fournisseur ».

RVI : Réponse vocale interactive. Système téléphonique permettant à un utilisateur d'effectuer des transactions via un téléphone.

TÉLÉPHONIE : Système qui traite toute communication téléphonique des utilisateurs, incluant autant un centre d'appel qu'une RVI

TRANSACTION : Opération effectuée par un utilisateur qui comprend le paiement et tout autre frais qui lui seront facturés. Cette étape comprend toute forme d'authentification ainsi que toutes les étapes de saisie d'informations relatives au paiement et toutes formes de confirmation ou de rejet de cette transaction.

UTILISATEUR : Personne qui se rend sur le site web du prestataire de services ou qui utilise la RVI pour effectuer une transaction tel que décrit dans ce contrat

PCI DSS (CAHIER E): Payment Card Industry Data Security Standard

AOC (CAHIER E): Attestation of Compliance

QSA (CAHIER E): Qualified Security Assessors

2 Mise en contexte

2.1 Situation actuelle

Hydro-Québec a plus de trois millions de clients dont les paiements sont reçus quotidiennement par prélèvement automatique, via les banques, par chèque ou via l'Espace client (paiement Internet). La répartition des paiements est comme suit : 72% par l'intermédiaire d'une institution financière, 20% par prélèvement automatique, 6% par chèque et 1% via l'Espace client d'Hydro-Québec.
Selon un sondage effectué auprès des utilisateurs du site Web d'Hydro-Québec, les clients apprécieraient avoir l'option d'effectuer leur paiement par carte de crédit. Hydro-Québec désire élargir son offre d'options de paiements.

2.2 Objectif

L'objectif de cet appel de propositions est de confier le traitement des paiements effectués par cartes de crédit à un prestataire de services, mais sans qu'Hydro-Québec n'ait à payer quelque frais que ce soit. Les différentes actions à effectuer par le prestataire de services sont les suivantes sans s'y limiter :

1. Recevoir des paiements de la part de clients et les transmettre à Hydro-Québec;
2. Offrir un service à la clientèle bilingue (français et anglais) aux utilisateurs;
3. Traiter les demandes de clients relatives aux services offerts.

3 Nature et portée du mandat

Le prestataire de services s'engage à exécuter les services suivants conformément aux instructions des représentants d'Hydro-Québec et à la législation applicable:

3.1 Description des services

Le prestataire de services doit offrir le service de paiement par carte de crédit via son site web. De plus, Hydro-Québec favorisera toutes soumissions incluant également le traitement des demandes via la RVI du prestataire de services. *Les clients devront être accueillis et servis dans la langue de leur choix (français ou anglais) par le prestataire de services sur le site Web et en téléphonie.Hydro-Québec ne veut pas que le site web soit un seul site bilingue.*

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez nous expliquer en quoi votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section.

3.1.1 Les écrans du site web du prestataire de services doivent être au format et aux couleurs de ce dernier.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

3.1.2 Les termes et conditions affichés sur la page d'accueil du prestataire doivent être approuvés par Hydro-Québec et disponibles en français et en anglais.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez fournir les termes et conditions relatifs au service de paiement par carte de crédit.

3.1.3 Hydro-Québec exige l'affichage d'un avis indiquant la date exacte à laquelle le paiement sera reçu par Hydro-Québec. Cet avis doit être facilement visible par l'utilisateur sur la page Web du prestataire de services sur laquelle se déroule la transaction ou doit être entendu sur la RVI. Cet avis doit être vu (web) ou entendu (RVI) par l'utilisateur avant de confirmer la transaction.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez expliquer comment le client trouvera l'information et nous fournir un exemple d'information affichée au client au moment de la saisie d'un paiement.

3.1.4 Hydro-Québec exige l'affichage d'un avis expliquant les frais qui pourraient être facturés aux utilisateurs par le prestataire de services. Cet avis doit être facilement visible par l'utilisateur sur la page Web du prestataire de services sur laquelle se déroule la transaction ou doit être entendu sur la RVI. Cet avis doit être vu (web) ou entendu (RVI) avant de confirmer la transaction.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez expliquer comment le client trouvera l'information et nous fournir un exemple d'information affichée au client au moment de la saisie d'un paiement.

3.1.5 Le site Web du prestataire doit minimalement :

- Être accessible et supporté via les fureteurs modernes (Internet Explorer, Firefox, Safari, etc.);
- Respecter les normes d'accessibilité selon les standards décrits par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Québec (http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/);
- Être accessible et adapté pour l'utilisation via appareils mobiles, tel que stipulé à l'annexe aux exigences particulières concernant les clauses infonuagiques et nommée *« modalités complémentaires pour solutions infonuagiques ou hébergées »*.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez spécifier comment vous répondez aux exigences. Veuillez spécifier les fureteurs supportés pour votre site Web ainsi que les appareils mobiles supportés. Veuillez aussi fournir des exemples de vos pages Web aux fins de validation des normes d'accessibilité.

3.1.6 Le service à la clientèle du prestataire doit recevoir les demandes des clients idéalement dans les situations suivantes. Le prestataire de service doit donner des détails sur le traitement qu'il est en mesure de réaliser en rapport à ces situations. Hydro-Québec préconise un traitement maximal de la part du prestataire de services:

a. Questions relatives aux services offerts par le prestataire de services;

b. Demandes d'annulation ou modification de transactions;

c. Plaintes relatives aux services offerts par le prestataire.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez fournir les précisions concernant l'offre de service à la clientèle.

3.1.7 Le site web du prestataire de services doit être disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

3.1.8 Le site web du prestataire de services doit maintenir un niveau de disponibilité d'au moins 99% du temps/année, tel que stipulé à l'annexe aux exigences particulières - *modalités complémentaires pour solutions infonuagiques ou hébergées*.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez fournir les périodes d'entretien de votre site web, les durées moyennes d'indisponibilité et toute autre information pertinente à la disponibilité du service.

3.1.9 Le service à la clientèle téléphonique devra minimalement être disponible durant les heures normales de bureau, soit de 8h à 16h du lundi au vendredi (heure de l'Est), pour les journées ouvrables du prestataire de service, tel que stipulé à l'annexe aux exigences particulières - *modalités complémentaires pour solutions infonuagiques ou hébergées*. Hydro-Québec privilégie des heures d'ouverture plus élargies et pour toutes les journées ouvrables du Québec.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez fournir les heures d'ouverture de votre service à la clientèle et toute autre information pertinente.

3.1.10 Le prestataire de services devra spécifier les journées ouvrables de son entreprise.

Précisez les journées ouvrables ainsi que les journées fériées de votre entreprise.

3.1.11 Pour le service à la clientèle en téléphonie, le prestataire devra offrir aux clients un délai moyen d'attente de moins de 90 secondes en français et en anglais, mesuré mensuellement.

Veuillez préciser les délais moyens d'attente pour le service à la clientèle, tant en français qu'en anglais au cours des 12 derniers mois, ainsi que le nombre de représentants moyen disponible pour le service en français.

3.1.12 Le service téléphonique de réponses vocales interactives doit être disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine et doit maintenir un niveau de disponibilité d'au moins 99,0 % du temps par année, tel que stipulé à l'annexe aux exigences particulières - *modalités complémentaires pour solutions infonuagiques ou hébergées*.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:* ☐ *Non :* ☐

Veuillez fournir les périodes d'entretien de votre service de réponse vocale interactive, les durées moyennes d'indisponibilité et toute autre information pertinente à la disponibilité du service.

3.1.13 Le prestataire de services devra préciser quelles informations sont demandées aux clients lors de la transaction et dans le cas d'une création d'un compte-utilisateur (pour paiements récurrents). Hydro-Québec se réserve le droit de déterminer la pertinence des informations demandées.

Précisez toutes les informations demandées aux clients à la saisie d'un paiement dans le cas d'un paiement unique et dans le cas d'une création d'un compte-utilisateur (pour paiements récurrents). Précisez de quelle façon les informations demandées aux clients sont validées. Veuillez fournir des copies d'écrans des affichages où ces informations sont demandées.

3.1.14 Hydro-Québec désire que, sur la page web sur laquelle se déroule la transaction, ainsi que sous forme d'un message sur la RVI, l'utilisateur soit informé de la confirmation ou du rejet de la transaction.

Précisez les confirmations émises aux clients au moment d'une transaction.

3.1.15 Hydro-Québec désire que les utilisateurs qui le souhaitent reçoivent, et ce au plus tard dans un délai de vingt-quatre (24) heures, l'avis de la confirmation ou du rejet de la transaction par courriel.

Précisez les confirmations émises aux clients au moment d'une transaction.

3.2 Saisie des coordonnées de paiement

3.2.1 Le prestataire doit être en mesure de valider le format d'un numéro de compte de client d'Hydro-Québec au moment de la saisie de la transaction par le client. La méthode de validation sera fournie par Hydro-Québec au prestataire sélectionné. Hydro-Québec ne fournira pas au prestataire de services la liste des comptes actifs.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

3.3 Transmission des paiements et données

3.3.1 Les paiements doivent être transmis à Hydro-Québec selon les informations et coordonnées bancaires qui seront fournies ultérieurement au prestataire sélectionné. Ces paiements doivent être transmis à Hydro-Québec au plus tard lors de la transmission du fichier EDI, selon les modalités indiquées au point 3.3.4.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez détailler le processus de transfert d'argent en place.

3.3.2 Le prestataire de services a la responsabilité de transmettre le fichier de paiements sous format EDI. Le fichier doit être formaté selon le standard nord-américain ANSI ASC X12 de la norme EDI (version 4010). Tout format erroné doit être corrigé par le prestataire de services dans les 2 heures du signalement de la situation.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

3.3.3 Hydro-Québec privilégiera une heure de tombée la plus tard dans la journée, tout en étant au plus tôt 16h00.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser l'heure de tombée en vigueur pour votre service actuel.

3.3.4 Les fichiers EDI doivent être transmis au plus tard à 12h00 (midi) de chaque jour ouvrable et doivent contenir :

- Tous les paiements (crédits et débits) effectués avant l'heure de tombée de la journée ouvrable précédente, tel que stipulé au point 3.3.3.
- Les informations suivantes pour chacun des paiements : date de paiement, montant du paiement, numéro de compte de client d'Hydro-Québec.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez détailler votre mode de transmission de paiements actuellement en vigueur. Veuillez aussi préciser les journées ouvrables de transmission de paiements de votre entreprise.

3.3.5 Les fichiers EDI doivent être transmis à Hydro-Québec en respectant les délais prescrits à la clause 3.3.4.Hydro-Québec favorise les prestataires en mesure de transmettre les fichiers EDI à un de ses fournisseurs (actuellement GXS ou Telus), en respectant les délais prescrits à la clause 3.3.4.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser si vous utilisez déjà ce mode de transmission.

3.4 Annulation de paiement

3.4.1 Veuillez fournir une description détaillée de votre processus de demande d'annulation de paiement, lorsque la transaction a déjà été transférée à Hydro-Québec

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser et détailler le processus de remboursement/annulation de paiement répondant à la section 3.4

3.4.2 Pour une demande d'annulation d'un paiement n'ayant pas encore été transmise à Hydro-Québec, le prestataire de services procédera, à la demande de l'utilisateur, à l'annulation de la transaction. Veuillez indiquer si des frais seront facturés au client.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser et détailler le processus de remboursement/annulation de paiement répondant à la section 3.4

3.5 Outils de suivi

Le prestataire doit détailler l'ensemble des outils et/ou processus qui peuvent être mis à la disposition d'Hydro-Québec, sans coût.

Aucun coût additionnel ne devra être engendré dans l'éventualité où Hydro-Québec déciderait d'intégrer ces outils ou processus en cours de contrat plutôt que durant la période de mise en place initiale.

Veuillez décrire les différents outils disponibles et qui pourraient être mis à la disposition d'Hydro-Québec.

4 Conditions

4.1 Marques et types de cartes de crédit acceptés

Le prestataire de services doit accepter, au minimum, les deux (2) principales cartes de crédit, c'est-à-dire Visa et MasterCard et ce, peu importe l'institution financière émettrice, durant la durée du contrat.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser toutes les cartes de crédit acceptées.

4.2 Période de tests et d'intégration de la solution

4.2.1 Pour la stratégie de tests, le prestataire de services doit nous fournir un environnement de développement en sus des environnements de production ou du moins un environnement d'assurance-qualité qui permettra de tester le processus en son entier. La mise en place de cet environnement sera sans frais additionnels pour Hydro-Québec.

L'environnement d'assurance-qualité devra :

- *Permettre des essais de réception de fichiers de paiements contenant des données fictives préalablement déterminées par Hydro-Québec;*
- *Permettre la saisie de paiements aux fins d'essais à partir de données conjointement déterminées par Hydro-Québec et le prestataire de services;*
- *Permettre la validation relative au numéro de compte de client d'Hydro-Québec tel que stipulé au point 3.2.1;*
- *Permettre la simulation bout-en-bout d'une transaction, soit la saisie du paiement, le transfert du paiement à Hydro-Québec, la réception d'un crédit et tout autre cas d'essais jugé pertinent par Hydro-Québec;*
- *Être indépendant des environnements productifs.*

4.2.2 Le prestataire doit prévoir l'assignation de ressources pour permettre la réalisation des tests et de l'intégration de la solution. La ou les ressources désignées doivent parler français.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser comment fonctionnera la période d'essais de la solution, la durée, etc., ainsi que le mode de communication avec les membres de votre entreprise pendant cette phase du projet.

4.3 Personne-ressource chez le prestataire durant la durée du contrat

4.3.1 Le prestataire de services doit prévoir l'assignation d'une ou des ressources responsables du lien d'affaires avec Hydro-Québec durant la période du contrat. La ou les ressources désignées doivent parler français. Dans le cas où la personne-ressource soit absente ou indisponible, une personne déléguée parlant français doit être clairement identifiée.

4.3.2 Le prestataire de services s'engage à fournir le support nécessaire à Hydro-Québec pour les sujets suivants, sans s'y limiter : intégration du service, transmission de fichiers, services à la clientèle, disponibilités du service.

4.3.3 Le responsable du lien d'affaires s'engage à être disponible pendant les journées ouvrables.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:* ☐ *Non :* ☐

Veuillez préciser le mode de fonctionnement pour le support tant pour la transmission des fichiers que pour toute question concernant le contrat avec Hydro-Québec.

4.4 Résolution de problèmes

4.4.1 Le prestataire de services doit détailler le processus d'escalade afin de pallier aux problèmes potentiels :

1. En indiquant les responsables et leur niveau d'intervention dans le processus d'escalade;
2. En indiquant les fonctions couvertes par chaque niveau d'intervention;
3. En indiquant les délais (heure, jour, semaine, etc.) pour chaque niveau d'intervention;
4. En indiquant les modes de communication pour chaque niveau d'intervention;
5. En indiquant ses besoins afin d'obtenir des points de contact chez Hydro-Québec.

Les niveaux de sévérité de problème sont décrits dans l'annexe B à la section intitulée « barème de corrections des problèmes et pannes ».

4.4.2 Le prestataire de services doit détailler son processus de résolution de problèmes en précisant les éléments suivants :

- Processus d'identification du problème;
- Mise en place du plan d'action;
- Exécution du plan d'action;
- Communications avec Hydro-Québec tout au long de la résolution du problème;

- Actions prises pour éviter une récurrence du problème.

De plus, le prestataire de service doit inclure toute autre procédure ou élément permettant à Hydro-Québec d'évaluer l'efficacité, la qualité et la célérité du processus de résolution de problèmes.

Il est à noter qu'un défaut de résoudre adéquatement et rapidement un problème rencontré constitue une raison possible de mettre fin au contrat, tel que défini dans la clause «défaut – résiliation» du cahier D.

5 Organisation

5.1 Responsabilités du prestataire

Le prestataire de services est responsable envers Hydro-Québec de la bonne exécution du contrat, et plus particulièrement, de ce qui suit :

5.1.1 Le prestataire de services est responsable de livrer à Hydro-Québec une solution conformément au devis technique, de superviser et de réaliser l'exécution des travaux de mise en place de la solution intégrée, dans les délais indiqués au contrat et selon les spécifications et les termes de cet appel de propositions;

5.1.2 Le prestataire de services est responsable d'apporter le support, l'expertise et les conseils à Hydro-Québec, pertinents dans le cadre du contrat, pour l'installation et l'intégration de la solution;

5.1.3 Le prestataire de services est responsable de la formation et de l'accompagnement du personnel d'Hydro-Québec, si requis;

5.1.4 Le prestataire de services est responsable de collaborer avec Hydro-Québec pour assurer le bon fonctionnement de la solution.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez préciser comment vous répondrez aux exigences mentionnées.

5.2 Mise en place

Le prestataire de service doit soumettre avec sa soumission son plan de mise en place détaillé en indiquant le délai complet de la signature du contrat jusqu'à la mise en production en incluant les principales étapes et jalons. Les soumissions présentant les plus courts délais de mise en place seront favorisées. Ce plan devra aussi mentionner la participation d'Hydro-Québec à laquelle s'attend le prestataire de service dans la réalisation du plan dans les délais présentés.

Est-ce que votre proposition est conforme aux exigences exprimées à cette section ? *Oui:*☐ *Non :*☐

Veuillez détailler le plan de mise en place proposé.

6 Démonstration du produit

Le principal objectif de la démonstration visée est de s'assurer que les fonctionnalités de la Solution répondent bien aux besoins et exigences fonctionnelles d'Hydro-Québec telles que décrites dans le présent appel de propositions.

Le second objectif de cette démonstration est de s'assurer que la Solution respecte correctement les exigences techniques et de sécurité préconisées par Hydro-Québec, afin qu'elle soit compatible et exploitable efficacement dans ses installations.

Le dernier objectif de cette démonstration est de s'assurer que le prestataire de service soit en mesure de respecter l'échéancier d'implantation.

La démonstration doit inclure les deux volets principaux, web et RVI et doit démontrer le fonctionnement réel du système proposé. La présentation d'une vidéo ou d'un montage visuel ne sera pas considérée comme une démonstration valide.

Rappel: La démonstration se déroulera en deux parties :

- Volet Fonctionnel et expérience client Web et RVI;
- Volet Technologique.

Seuls les soumissionnaires finalistes devront se conformer à la clause 6 –Démonstration du produit.

Il est important de noter qu'un échec de la démonstration du produit pourrait mener à un rejet de la candidature du soumissionnaire.

7 Critères de sécurité

Le prestataire de service doit compléter cette première série de questions en 240 mots maximum par question. Cette première série de question nous permettra de nous positionner sur la retenue du prestataire de service.

IMPORTANT : Si le prestataire de service est retenu suite à l'analyse de ses réponses, il devrait par la suite répondre à l'annexe A. Noter que l'annexe A est répondue en grande majorité par la certification PCI DSS.

Pour chacune des questions des 8 domaines, vos réponses doivent adresser chacun des points sous la question.

7.1 Gouvernance

Décrivez le type de gouvernance mise en place pour la sécurité de l'information?

- Cadre de contrôle
- politiques de sécurité
- sensibilisation

- responsabilités pour la sécurité
- gestion du risque
- indicateurs/tableau de bord
- architecture de sécurité
- reddition de compte.

7.2 Gestion des identités et Accès

Décrivez les processus et mécanismes mis en place pour gérer les identités et les accès de vos employés, tiers et utilisateurs?

- Modèle de gestion des accès
- Imputabilité
- Traçabilité
- Cycle de vie des comptes
- privilèges élevés
- authentification 2 facteurs
- révision des accès
- fédération d'identités

7.3 Sécurité de l'infrastructure

Indiquez comment vous maintenez de manière sécuritaire vos infrastructures et comment vos clients en bénéficient?

- Configuration des infrastructures
- isolation entre clients
- architecture réseau
- journalisation
- surveillance et détection des attaques
- appareils mobiles

7.4 Continuité et résilience

Décrivez les processus et mécanismes mis en place pour offrir un niveau de disponibilité élevé?

- Politique de sauvegarde
- plan de sauvegarde
- relève
- continuité des opérations
- tests
- sécurité physique

7.5 Protection de l'information

Précisez les moyens mis en place pour protéger l'information de vos clients durant leur cycle de vie?

- Chiffrement en transit
- chiffrement en stockage
- gestion des clés de chiffrements

- support amovible
- environnements de production et autres environnements
- information en fin de vie (suppression)

7.6 Gestion des changements et contrôles applicatifs

Indiquez la manière dont vous assurez un haut niveau de sécurité à vos applications et comment vous procédez aux changements touchant les infrastructures ou l'applicatif?

- Cycle de développement sécuritaire (OWASP ou ISO 27034)
- tests de qualité
- tests de pénétration
- gestion des changements.

7.7 Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes

Expliquez votre processus de gestion des vulnérabilités, son arrimage avec la gestion des incidents ainsi que la gestion des enquêtes?

- Vigie
- gestion des vulnérabilités
- application des correctifs
- notification des clients en cas d'incident
- enquête demandée par un client ou support fourni
- balayage de vulnérabilités et résultats
- test par le client

7.8 Assurance

Décrivez la manière dont vous démontrez à vos clients que vos contrôles de sécurité des TIC sont bien documentés, en place et efficaces?

- Rapport d'audit
- niveau d'indépendance du tiers (auditeur)
- méthodologie d'audit
- type d'audit
- portée de l'audit; existence de non-conformité; plan d'action pour corriger les non conformités

Les exigences de sécurité d'Hydro-Québec pour l'externalisation des données pour la seconde évaluation si le prestataire est retenu sont décrites dans l'Annexe A - Exigences de sécurité obligatoires.

Questionnaire et exigences de sécurité pour l'évaluation d'une solution infonuagique ou externalisation de données d'un fournisseur

Appel de propositions
15567912

Annexe B
Solution de paiement par carte de crédit

Table des matières

1 Introduction 4
1.1 Objectif du Document 4
1.2 Contexte pour le fournisseur 4
1.3 Note important 4
2 Exigence de sécurité Hydro-Québec 5
3 Exigence de sécurité PCI-DSS 6
4 Questionnaire et Exigences 7
4.1 Domaine : Gouvernance 7
Objectifs de contrôle 1 7
Objectifs de contrôle 2 7
Objectifs de contrôle 3 8
Objectifs de contrôle 4 8
Objectifs de contrôle 5 9
Objectifs de contrôle 6 9
4.2 Domaine : Gestion des identités et des accès 10
Objectifs de contrôle 1 10
Objectifs de contrôle 2 10
Objectifs de contrôle 3 11
Objectifs de contrôle 4 11
Objectifs de contrôle 5 12
Objectifs de contrôle 6 13
4.3 Domaine : Sécurité de l'infrastructure 14
Objectifs de contrôle 1 14
Objectifs de contrôle 2 14
Objectifs de contrôle 3 15
Objectifs de contrôle 4 15
Objectifs de contrôle 5 16
4.4 Domaine : Continuité et résilience 18

Objectif de contrôle 1 18
Objectifs de contrôle 2 18
Objectifs de contrôle 3 19
Objectifs de contrôle 4 19
4.5 Domaine : Protection de l'information 21
Objectif de contrôle 1 21
Objectif de contrôle 2 21
Objectif de contrôle 3 22
Objectif de contrôle 4 22
4.6 Domaine : Gestion des changements et contrôles applicatifs 23
Objectif de contrôle 1 23
Objectif de contrôle 2 23
Objectif de contrôle 3 24
4.7 Domaine : Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes 25
Objectif de contrôle 1 25
Objectif de contrôle 2 25
Objectif de contrôle 3 26
4.8 Domaine : Assurance 27
Objectif de contrôle 1 27

1 Introduction

1.1 Objectif du Document

Ce document est un questionnaire qui permet d'évaluer la solution infonuagique d'un fournisseur en fonction de la classification des données Hydro-Québec.

1.2 Contexte pour le fournisseur

Le fournisseur doit répondre en fonction du produit sélectionné tout en prenant en compte le besoin du client. De plus, il doit aussi prendre en considération le contexte interne de sa compagnie tel que les employés, les autres clients et les tiers avec qui il fait affaire. Le contexte interne est aussi tous ce qui touche l'environnement du fournisseur non seulement pour le besoin client, mais de façon globale pour l'entreprise : Réseau, Serveur, DB, Gia, AD, etc.

Les questions, dans chacun des objectifs, vous permettre de vous orienter dans l'attente de l'objectif de contrôle.

Une fois le questionnaire répondu, Hydro-Québec en fera la validation. Noter qu'il est fort possible que des évidences soient requises afin d'augmenter le niveau d'assurance des réponses du fournisseur voir qu'un audit de sécurité pourrait vous être demande dans le cas d'absence de ce dernier.

Afin de clarifier certaines questions de ce questionnaire, n'hésitez pas à contacter le conseiller sécurité d'Hydro-Québec.

1.3 Note important

Attention, l'absence de rapport d'audit pourrait éliminer votre solution!

2 Exigence de sécurité Hydro-Québec

La sécurité de l'information est un enjeu important pour Hydro-Québec. Hydro-Québec s'est donc dotée d'un ensemble de règles de sécurité (politiques, directives, normes, guides, processus) pour encadrer ses activités. Tous les employés, cadres et Fournisseurs d'Hydro-Québec utilisant les ressources informatiques (infonuagique ou non) de l'entreprise doivent adopter un comportement conforme aux exigences de cet ensemble de règles de sécurité.

Les exigences de sécurité pour un service infonuagique sont regroupées dans huit (8) domaines de sécurité :

- Gouvernance
- Gestion des identités et des accès
- Sécurité de l'infrastructure
- Continuité et résilience
- Protection de l'information
- Gestion des changements et contrôles applicatifs
- Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes
- Assurance

Le dernier domaine revêt une grande importance lors de l'évaluation de la posture de sécurité de la solution infonuagique.

Attention, l'absence de rapport d'audit pourrait éliminer votre solution!

La section 4 contient l'ensemble des exigences auxquelles le Fournisseur doit répondre afin de préciser la posture de sécurité du Fournisseur et de la solution proposée. Les réponses doivent être détaillées de façon à permettre une évaluation de chacune des exigences

Des documents d'appoint peuvent être fournis afin de complémenter les réponses, en prenant soin de préciser la page/section spécifique du document en rapport avec la question.

Lorsqu'Hydro-Québec utilise une solution d'un fournisseur de service, il est requis que le site d'hébergement utilise les standards reconnus afin d'assurer la continuité du service et que le niveau atteint soit attesté par un organisme indépendant reconnu.

3 Exigence de sécurité PCI-DSS

Dans le cadre de la solution actuelle, le fournisseur ou ces tierces parties doit se conformer à la Norme PCI DSS[1] :

- Le fournisseur de service ou ses tierces parties qui traitent, hébergent ou transigent les paiements par carte de crédit doivent répondre à la norme PCI DSS
- Ils doivent fournir l'attestation (AOC) comme quoi il est bien PCI DSS fourni par le QSA
- Ils doivent fournir le rapport d'audit certifiant son attestation. Cet audit doit être reconduit annuellement et être à jour.
- Le fournisseur de service doit obligatoirement offrir ses services au Canada pour l'ensemble de la solution.

[1] *The Payment Card Industry **Data Security** Standard*

4 Questionnaire et Exigences

4.1 Domaine : Gouvernance

Objectifs de contrôle 1

Le fournisseur a déployé les processus et contrôles administratifs, techniques et physiques nécessaires à la sécurité de l'information dans la solution.

Clauses particulières de conformité

Le fournisseur assure entre autres une sécurité adéquate avec tous les tiers impliqués dans la solution.

1. Décrivez votre cadre de contrôles de sécurité.
    a. Confirmez que votre définition de sécurité de l'information vise à définition standard telle que définie dans ISO/IEC 27001 (protection de la disponibilité, intégrité et confidentialité de l'information) et PCI-DSS (paiement par carte de crédit)
    b. Évaluer l'alignement avec la norme ISO/IEC 27002, ou tout autre norme reconnue du marché.
    c. Expliquez comment ce cadre d'applique à vos tiers, et de quelle manière ces obligations sont supportées légalement (SLA).
2. Décrivez votre architecture de sécurité
    a. Joindre un schéma de l'ensemble des composantes de sécurité (point de contrôle, IDS, etc.) de la solution, en précisant le rôle des tiers.

Objectifs de contrôle 2

Des responsabilités claires concernant la sécurité sont assignées dans l'organisation du fournisseur ainsi qu'à Hydro-Québec et une politique encadre la sécurité de l'information.

Clauses particulières de conformité

Le Fournisseur nomme un responsable de la sécurité en charge du respect du présent 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. Le fournisseur s'engage à respecter les encadrements du client s'il doit fournir une prestation dans l'environnement du client. 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 le client.

1. Décrivez les grandes responsabilités associées à la sécurité dans votre organisation.
    a. Précisez les rôles clés et l'expertise des titulaires de ces postes (ex : CISSP)
    b. Précisez vos procédures de vigie concernant la sécurité de l'information.

2. Décrivez votre politique de sécurité de l'information.
    a. Précisez les cadres de référence utilisés pour votre politique de sécurité (ISO27001, PCI-DSS, etc.)
    b. Précisez votre processus de reddition de la sécurité
    c. Précisez votre processus de revue des encadrements.
3. Précisez la liste des activités qui sont sous la responsabilité d'Hydro-Québec."

Objectifs de contrôle 3

L'efficacité des contrôles est assurée en continu en fonction d'une gestion de risque formelle.

Clauses particulières de conformité

Des moyens sont mis en œuvre pour surveiller l'environnement et détecter rapidement tout risque de sécurité. Le client est tenu informé des risques auxquels il est exposé en temps voulu et des plans d'action qui y sont liés. Le fournisseur soumet sa procédure de gestion des risques au client.

1. Décrivez comment vous assurer l'efficacité des contrôles en fonction des risques
    a. Décrivez les moyens de contrôles de la solution et de sa sécurité
    b. Expliquez comment ces contrôles s'appliquent aux tiers impliqués.
    c. Fournissez votre procédure de gestion des risques, incluant les risques chez les tiers.
    d. Détaillez la procédure de communication des risques au client, en précisant les rôles et responsabilités.
    e. Décrivez la méthodologie utilisée pour évaluer les risques. Sur quel cadre reconnu est-elle alignée (ex : ISO/IEC 27005)
    f. Décrivez les rôles et responsabilités liés à la gestion des risques de sécurité dans votre organisation.
    g. Décrivez comment la gestion des risques permet de faire évoluer votre cadre de contrôle de sécurité.

Objectifs de contrôle 4

Tout le personnel (du fournisseur et des tiers impliqués dans la solution) signe une entente de respect de la politique de sécurité du fournisseur et s'engage au respect de la sécurité des informations des clients.

Clauses particulières de conformité

Les règles d'accès aux informations du client et aux métadonnées qui sont dérivées de leur usage doivent être autorisées par le client.

1. Décrivez le programme de formation et de sensibilisation des employés et des tiers à l'égard de la sécurité de l'information.
    a. Décrivez le comportement prescrit à vos employés concernant la sécurité de l'information du client, l'usage des technologies.
    b. Décrivez comment vous contrôlez l'usage d'équipement personnel par le personnel et les tiers.
    c. Vos procédures aux employés incluent-elles les principes de ""bureau propre"" et ""écran hors session"" ?"
2. Décrivez les règles concernant l'accès aux données et métadonnées du client. "

Objectifs de contrôle 5

Tout le personnel et les tiers ayant accès aux informations du client font l'objet d'une habilitation sécuritaire (background checking).

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez votre processus d'habilitation sécuritaire des employés et tiers.
    a. Expliquez quels groupes sont assujettis au contrôle, la nature du contrôle et la fréquence.
    b. Pouvez-vous fournir au besoin les preuves de ces contrôles ?"

Objectifs de contrôle 6

Les obligations légales du client sont respectées par la solution.

Clauses particulières de conformité

Les clauses fonctionnelles du client devraient couvrir les besoins spécifiques de la protection des RP, aux délais de conservation, à l'archivage, respect de la loi C-28 (courriels aux clients), etc.

1. Décrivez l'architecture physique et géographique de la solution
    a. Quels sont vos contrôles spécifiques à la protection des renseignements personnels et la vie privée ? (si LADOPPRP)
    b. Pouvez-vous isoler et traiter spécifiquement les informations d'un client pour un besoin particulier : chiffrement, destruction, extraction, archivage, contrôle d'accès, localisation territoriale.
    c. Précisez toute composante se trouvant hors Québec; expliquez les fonctions supportées par ces composantes et la juridiction applicable (localisation).

4.2 Domaine : Gestion des identités et des accès

Objectifs de contrôle 1

Les accès logiques à toutes les composantes de la solution sont accordés en fonction de rôles qui correspondent aux droits de faire et savoir autorisés des utilisateurs (personnel, tiers ou clients) et une séparation de tâches adéquate.

Clauses particulières de conformité

Le fournisseur doit offrir un processus de gestion des accès qui permet au client d'autoriser tous les profils d'accès à ses informations et services. Sur demande, le client obtient la liste courante des accès autorisés à ses informations et services.

1. Décrivez votre modèle de gestion des accès pour le client
    a. Précisez les procédures proposées au client pour gérer les profils d'accès à ses ressources.
    b. Précisez la procédure spécifique aux accès autorisés sur les interfaces entre la solution et l'environnement du client (B2B)
    c. Précisez les contrôles qui assurent le respect des profils d'accès autorisés par le client (intégrité des profils, accès maîtres, isolement entre clients, etc.
2. Décrivez votre modèle de gestion des accès pour les accès du fournisseur et de ses tiers.
    a. Précisez les procédures utilisées pour gérer les profils d'accès de vos utilisateurs (personnel, tiers). Décrivez entre autres ;
        - les procédures pour l'ajustement des accès lors de départ, mutation ou fins de contrat avec les tiers.
        - le retour des équipements mobiles ou autres par les employés et tiers qui quittent ou en fin de contrat.
        - la séparation de tâches assurée entre les différentes fonctions TI : développement, exploitation, administration, support client, etc

Objectifs de contrôle 2

Un contrôle d'accès rigoureux est exercé sur tous les outils de gestion de la sécurité et de l'infrastructure.

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez les contrôles concernant les outils de gestion de l'environnement
    a. Précisez ces contrôles pour toutes les couches de l'architecture de la solution (Hyperviseur, Garde-barrière, outils de test et d'audit, interfaces de gestion, journaux, console à distance, etc.)
    b. Décrivez votre procédure de contrôle des outils et codes à haut privilège (autorisation, suivi d'utilisation, etc.).

c. Utilisez-vous des moyens supplémentaires pour contrôler les activités du personnel d'exploitation :
    - l'authentification forte (à 2 facteurs)
    - l'authentification de l'équipement utilisé par la personne d'exploitation
    - Journalisation complète des activités
    - Sessions toujours chiffrées"

Objectifs de contrôle 3

La gestion des comptes utilisateurs utilisés dans l'environnement du fournisseur garantit l'imputabilité des utilisateurs.

<u>Clauses particulières de conformité</u>

1. Décrivez votre système de gestion des identités et les procédures qui s'y rattachent.
    a. Précisez les éléments suivants :
    b. - intégration avec RH lors de l'embauche, mutation ou départ des employés
    c. - intégration avec les changements d'affectations chez les Tiers autorisés
    d. - l'usage d'identifiant unique par personne et dans le temps
    e. - l'usage particulier des identifiants pour les automates (serveurs, services, applications, etc.)
2. Décrivez les procédures particulières aux identités utilisées par le client"
    a. Expliquez comment les identités des clients sont cloisonnées de celles du fournisseur et des tiers
    b. Le client peut-il imposer sa nomenclature pour les comptes utilisateurs qu'il utilise.

Objectifs de contrôle 4

Tous les flux d'accès aux composantes de la solution sont spécifiquement autorisés.

<u>Clauses particulières de conformité</u>

1. Décrivez les flux d'accès à la solution et les contrôles d'accès impliqués.
    a. Détaillez les flux autorisés au personnel interne, aux tiers et aux clients.
    b. Précisez les flux d'accès aux infrastructures utilisées pour la gestion et la maintenance et les contrôles d'accès qui leurs sont associés, incluant les flux entre systèmes et composantes. "
2. Précisez votre processus pour autoriser un nouveau flux d'accès.

Objectifs de contrôle 5

Tout accès à une ressource TIC de la solution exige une authentification suffisamment robuste, et permet de s'intégrer avec la fédération d'identité et de gestion des approvisionnements d'Hydro-Québec.

Clauses particulières de conformité

Un mécanisme de fédération d'identité standard doit être 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.

1. Décrivez les moyens d'authentification que vous utilisez, à l'interne pour votre personnel et les tiers ?
    a. Concernant l'usage de mots de passe, expliquez :
        - la complexité exigée
        - les procédures de génération, modification, réinitialisation et diffusion aux utilisateurs
        - la protection particulière en stockage et transport
        - les procédures concernant les mots de passe associés aux comptes utilisateurs d'automates (serveurs, services, application)
    b. Dans quel contexte particulier imposez-vous l'authentification à deux facteurs à vos employés et tiers (accès privilèges, accès à distance, etc.) ?
2. Décrivez les mécanismes disponibles afin que votre solution puisse s'intégrer avec la solution de fédération d'identité d'Hydro-Québec (SAML, WS_Federation, OpenID Connect)?
    a. Décrivez tout autre moyen d'authentification utilisé ou offert au client :
        - Fédération d'identité,
        - Certificat x.509
        - One time password (Jeton RSA ou équivalent)
        - biométrie
    b. Expliquez comment vous supporter les fins de session après un délai de non utilisation par l'utilisateur et la suspension après un nombre spécifique de mauvaise authentification.
    c. Décrivez les moyens d'authentification supportés pour les interfaces de la solution avec l'environnement du client (communication B2B).
3. Pouvez-vous forcer l'authentification en provenance du réseau autorisé du client ?"
    a. Plus explicitement, pouvez-vous :
        - empêcher un utilisateur du client à s'authentifier directement à votre solution, sans passer au préalable par un serveur proxy du client ?
        - supporter les fins de session et demandes de réauthentification imposées par le serveur proxy du client ?

Objectifs de contrôle 6

Une vérification régulière doit certifier que les accès octroyés dans l'environnement sont toujours adéquats. Sur demande, le fournisseur fournit l'inventaire des profils d'accès donnant droit à ces informations et la liste des utilisateurs autorisés.

Clauses particulières de conformité

1. Expliquez comment vous certifiez l'adéquation des accès
2. Détaillez comment vous validez de manière régulière que les accès sont toujours en fonction des droits de faire et savoir

4.3 Domaine : Sécurité de l'infrastructure

Objectifs de contrôle 1

Les composantes de la solution sont configurées de manières à réduire l'exposition aux risques de sécurité TIC.

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez la gestion de configuration des composantes de la solution, et comment vous l'utilisez pour assurer la sécurité
    a. Maintenez-vous des configurations standardisées pour toutes vos composantes ? L'intégrité de ces configurations est-elle vérifiée régulièrement et après tout changement ?
    b. Précisez comment vous protéger spécifiquement les machines virtuelles ? Entre autres lors de migrations entre environnement ou conversion.
    c. Expliquez comment vous configurez vos composantes en fonction de la sécurité (bastionnage) et comment vous faites évoluer ces configurations.
    d. Utilisez-vous les recommandations des manufacturiers au niveau sécurité ? Comment justifiez-vous les exceptions ?
    e. Toutes les composantes utilisent-elles une source normalisée pour le temps.
    f. Dans le modèle IaaS, le client peut-il fournir sa propre image de machine virtuelle ?
    g. Quel mécanisme offrez-vous pour la protection de l'intégrité des machines virtuelles des clients ?

Objectifs de contrôle 2

Une isolation est assurée entre les clients à tous les niveaux de l'architecture.

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez vos moyens d'isolation entre clients pour toute l'architecture de l'environnement (réseau, serveurs, BD, stockage, application)
    a. Précisez comment les moyens d'isolation assurent un cloisonnement entre clients tant au niveau des données que des traitements (incluant le transport)
    b. Quelle garantie est fournie sur cette isolation entre les clients ?
    c. Offrez-vous d'autres options d'isolation pour la protection du client au niveau infrastructure, réseau, plateforme, application ou données ?

Objectifs de contrôle 3

Les réseaux de communication utilisés par la solution sont sécurisés adéquatement.

Clauses particulières de conformité

Les interfaces inter-systèmes entre l'environnement du fournisseur et celui du client répondent aux exigences techniques suivantes :

- tunnel sécurisé (ex : TLS)
- Authentification par certificat des 2 parties
- Contrôle des adresses IP autorisées (à préciser selon le contexte)

Des mécanismes de surveillance et de détection sont en place pour réagir rapidement aux attaques en provenance du réseau.

1. Décrivez l'architecture réseau de la solution et ses différents segments.
    a. Expliquez les moyens utilisés pour segmenter le réseau et en contrôler les flux de communication (point de contrôle du réseau).
    b. Précisez les segments internes à un périmètre et externe
    c. Précisez les contrôles concernant les accès sans-fil
    d. Confirmez que vous appliquez le principe de protection par défaut dans vos garde-barrières. Le trafic est-il autorisé cas par cas, sur les communications entrantes et sortantes ?
    e. Précisez les segments liés à des tiers
    f. Précisez les options de segmentation réseau offertes au client (Si en Iaas)
    g. Expliquez les mécanismes de surveillance et détection en place pour réagir aux attaques réseaux.

Objectifs de contrôle 4

Les activités et événements pertinents à la sécurité de la solution doivent être journalisés et faire l'objet d'une surveillance appropriée.

Clauses particulières de conformité

"Tous les accès des utilisateurs du client sont journalisés, ces journaux sont conservés sur la durée de vie du contrat et rendus disponibles sur demande.

(Si des RP sont présents:) De plus, toutes les transactions effectuées sur des renseignements personnels doivent faire l'objet d'une journalisation détaillée.

Un sommaire de la surveillance de la solution est fourni au client sur demande.

1. Décrivez les événements et activités que vous journalisez
    a. Comment protégez-vous les journaux pour en assurer l'intégrité ?

b. Utilisez-vous une source de temps normalisée pour tous vos journaux ?
c. Pouvez-vous extraire et fournir au client les journaux d'événements qui concernent sa solution pour une période spécifique ? (journal des accès, journal des changements administratifs, journal des erreurs, etc.). Expliquez la procédure.
d. Précisez les types d'événement journalisés et les composantes de l'architecture de la solution (infra, virtualisation, BD, application) qui font l'objet de la journalisation

Si critique, on ajoute :

2. Décrivez votre programme de surveillance de la solution
    a. Décrivez les cas de surveillance de votre programme, notamment pour :
        - les tentatives infructueuses d'accès aux informations du client
        - les changements à la solution pouvant affecter sa sécurité
        - les abus possibles par le personnel autorisé à accéder les informations du client (ex : équipe de support ou de service à la clientèle).
    b. Décrivez les moyens utilisés pour surveiller la solution et détecter des intrusions ou attaques potentielles (SIEM, IDS, etc.)
    c. Expliquez vos procédures lors d'alertes soulevées par votre surveillance, en indiquant l'arrimage avec votre gestion des incidents.

Objectifs de contrôle 5

Une politique régit l'usage de la mobilité par le personnel et les tiers, et les configurations des appareils sont contrôlées.

<u>Clauses particulières de conformité</u>

Le client devrait spécifier s'il autorise ou non l'usage d'application mobile offerte par le fournisseur.

Les informations du client ne se retrouvent jamais sur un appareil n'appartenant pas au fournisseur ou au client (pas de BYOD). "

1. Décrivez les exigences de votre politique de mobilité.
    a. Précisez les contrôles déployés sur les appareils mobiles :
        - authentification de l'appareil (certificat ou autres moyens)
        - application des correctifs et gestion des changements
        - vérification des versions IOS et applications autorisées
        - données corporatives chiffrées en transport et stockage sur l'appareil
        - Pas de ""jail-breaking""
        - Mot de passe de l'appareil et verrouillage automatique.
        - "remote wipe"
        - entente signée pour BYOD"

2. Décrivez quelles informations du client peuvent se retrouver sur des appareils mobiles dans les opérations du fournisseur.

4.4 Domaine : Continuité et résilience

Objectif de contrôle 1

Les opérations et processus supportant la solution sont encadrés par des politiques et procédures formelles.

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez votre modèle de gouvernance TIC et les rôles principaux
    a. Précisez tout cadre de référence utilisé (ex : ITIL)
    b. Décrivez votre gestion documentaire pour la documentation d'exploitation de la solution.
2. Confirmez qu'une documentation technique des systèmes d'information accessibles aux personnes autorisées est en place et à jour
    a. Détaillez les séparations de tâches spécifiques aux grand processus : gestion des changements, exploitation, contrôle, etc.

Objectifs de contrôle 2

Un plan de sauvegardes et récupération des données assure la disponibilité des données du client selon l'entente de service.

Clauses particulières de conformité

En fin de contrat, le fournisseur communique l'ensemble des informations courantes du client en format structuré standard.

1. Décrivez le processus de gestion des copies de sauvegardes.
    a. Précisez les cycles de sauvegardes et délais de conservation des données du client
    b. Expliquez comment les besoins particuliers de chaque client en matière de rétention sont pris en charge dans le contexte multi-clients.
    c. Précisez les tests effectués, notamment pour démontrer la récupération après incident.
    d. Sur demande, le client peut-il obtenir une extraction de ses données pour une date donnée ? Si oui, expliquez la procédure et les limitations.
2. Décrivez la procédure de récupération des informations par le client en fin de contrat ou sur demande."
    a. Fournissez la procédure de récupération des informations du client.

Objectifs de contrôle 3

Le périmètre physique et la protection environnementale des centres de données et locaux hébergeant la solution et les données du client sont sécurisés adéquatement.

Clauses particulières de conformité

Une protection physique contre les accès non autorisés, dommages et désastres est assurée.

1. Décrivez la sécurité physique pour les centres de données et les locaux où sont stockées et traitées les données du client.
    a. Décrivez la localisation de vos ressources critiques, et identifiez tout risque élevé lié à cette localisation (désastre (zone géographique), accident (environnement à risque), malveillance (criminalité))
    b. Précisez les contrôles sur les éléments suivants :
        i. Sécurisation physique
            - Nombre de périmètre
            - Clôtures
            - Fenêtres sur le dernier périmètre
            - Portes verrouillées en tout temps
        ii. Sécurisation technologique
            - Contrôle d'accès
            - Caméras
            - Système de détection intrusion \ d'alarme
        iii. Sécurisation humaine
            - Surveillance 24h / 7 jours
            - Registre des accès
            - Bureau d'accueil
            - Patrouille de sécurité
        iv. Environnement
            - Humidité, température
            - Incendie, inondation
            - Source électrique
            - Désastre

Objectifs de contrôle 4

Un plan de continuité de la solution est en place et testé régulièrement afin d'assurer la rencontre des niveaux de service requis pas le client.

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez votre plan de continuité et les options de redondance et de relève disponibles.
    a. Précisez les fonctions de haute disponibilité, redondance, de la solution

b. Précisez la redondance spécifique aux segments réseau nécessaires à la solution
c. Précisez comment ce plan rencontre les objectifs du client en matière de RTO et RPO
d. Précisez les métriques fournies au client pour mesurer les niveaux de service reçus
e. Décrivez la procédure d'alerte au client en cas de déclenchement du plan de relève suite à un désastre impactant la solution.
f. Décrivez les tests que vous effectuez de votre plan de continuité et l'implication du client, le cas échéant ?

2. Décrivez vos approches pour la maintenance et la façon d'assurer les niveaux de service à vos clients.

4.5 Domaine : Protection de l'information

Objectif de contrôle 1

La protection de l'information du client est assurée en tout temps durant toute sa durée de vie.

Clauses particulières de conformité

La portée de la protection s'étend aux supports amovibles et appareils mobiles.

Les données du client sont détruites de manière sécuritaire à leur fin de vie utile.

Le client est informé en temps voulu de toute perte ou vol de ses informations.

1. Décrivez votre procédure de gestion des supports amovibles
    a. Précisez les moyens de protection contre la perte et vol durant le transport des supports.
    b. Décrivez les moyens de protection des ressources en fonction de l'étiquetage concernant les informations qu'elles contiennent.
    c. Pouvez-vous limiter la localisation ou l'accès aux informations du client en fonction d'une région géographique ?
2. Décrivez vos contrôles concernant les fuites d'information (DLP)
3. Comment assurez-vous que les informations en fin de vie sont détruites ou effacées de manière sécuritaire ?
    a. Précisez les moyens logiques et physiques utilisés pour la destruction sécuritaire, incluant l'usage de tiers spécialisés.
    b. Précisez la portée de ces opérations de destruction. Par exemple, ce contrôle peut-il s'appliquer spécifiquement à des ensembles de données répondant à certains critères (comme leur âge) ou est-il appliquer globalement par médium physique ?

Objectif de contrôle 2

Un cloisonnement est assuré entre l'environnement de production de la solution et ceux de test et développement.

Clauses particulières de conformité

Les informations du client ne sont jamais utilisées en test ou développement sans son consentement spécifique.

1. Décrivez les mesures de séparation entre vos différents environnements (production, test, développement, etc.).
    a. Décrivez vos différents environnements et leur usage. Précisez les moyens de séparation utilisés.
    b. Décrivez la politique concernant l'usage des informations du client pour d'autres environnements que celui de la production de la solution

Objectif de contrôle 3

Des services de chiffrement robustes sont utilisés pour protéger les informations sensibles en stockage et en transport.

Clauses particulières de conformité

Les communications avec le client sont toujours chiffrées.

Les données identifiées comme sensibles par le client doivent être chiffrées en tout temps et les clés n'être accessibles qu'aux personnes autorisées du client.

1. Décrivez vos moyens de chiffrement et les standards utilisés et les procédures de gestion des clés.
    a. Précisez ce qui est chiffré par défaut et les options disponibles au client, notamment au niveau de la gestion des clés.
    b. Les machines virtuelles du client sont-elles protégées par chiffrement ?
    c. Précisez les procédures encadrant le cycle de vie des clés de chiffrement.
    d. Le client peut-il gérer les clés de chiffrement utilisées pour la protection de sa solution ?
    e. Décrivez tout autre moyen utilisé pour protéger les données confidentielles qui ne soient pas du chiffrement.

Objectif de contrôle 4

Toutes les communications avec le client et ses utilisateurs sont protégées adéquatement.

Clauses particulières de conformité

1. Décrivez les moyens de protection utilisés pour les communications avec le client, ainsi qu'entre le client et ses utilisateurs.
    a. Précisez les mesures utilisées pour chaque flux de communication de la solution (contrôles d'accès réseau, authentification des 2 parties, protocoles sécurisés, filtres réseau, etc.):
        - interfaces entre l'environnement du client et celui du fournisseur (B2B)
        - transactions client (B2C)
        - communications d'administration ou de gestion (ex : courriel)

4.6 Domaine : Gestion des changements et contrôles applicatifs

Objectif de contrôle 1

Tout changement à la solution fait l'objet de tests et approbations pertinentes pour en assurer sa sécurité.

Clauses particulières de conformité

Le client est informé en temps voulu lors de changement à la solution qui pourrait l'impacter, incluant les changements au niveau des tiers impliqués.

1. Décrivez vos politiques et procédures de gestion des changements.
    a. Précisez les tests effectués sur la sécurité lors de changement à la solution (balayage, test d'intrusion, révision de code, cas de test, etc.).
    b. Précisez l'implication d'expert en sécurité lors de l'approbation de changements à la solution.
    c. Précisez les mesures spécifiques en place pour assurer le maintien du niveau de la sécurité lors de changements.
    d. Décrivez comment vous informez le client des changements planifiés à sa solution.
    e. Un environnement de test est-il disponible au client pour tester des changements à venir ?
2. Décrivez vos contrôles pour détecter tout changement non autorisé à l'environnement (logiciels, interfaces (API), infrastructure, procédures, etc.).

Objectif de contrôle 2

L'intégrité des données est protégée contre les erreurs et corruptions accidentelles

Clauses particulières de conformité

Le fournisseur garantit que les données HQ ne sont modifiées qu'en fonction d'opérations autorisées.

Les données de production du client ne sont pas utilisées à des fins de test par le fournisseur sans l'autorisation explicite du client.

1. Décrivez les contrôles en place pour assurer l'intégrité des données ?
    a. Décrivez vos moyens de vérification d'intégrité après des activités de maintenance ou de changements majeurs (ex : conversion)
2. Des environnements de test et développement sont-ils disponibles pour le client ?"

a. Précisez comment vous isolez les environnements de production de ceux de test ou développement. Dans quel cas utilisez-vous l'environnement de production à des fins de test ?

Si Iaas :

b. Offrez-vous des options de gestion d'environnements au client ?

Objectif de contrôle 3

Un cycle de développement sécuritaire des logiciels (Secure SDLC) basé sur les bonnes pratiques garantit la sécurité de toute nouvelle version de l'application.

Clauses particulières de conformité

1. Expliquez comment votre cycle de développement et de déploiement de l'application est encadré, précisez tout standard auquel vous adhérez.
    a. Précisez cycle de développement sécuritaire des logiciels (Secure SDLC) votre application.
    b. Des tests de qualité sont-ils réalisés et fournis au client ?
    c. Ce cycle de développement sécuritaire des logiciels (Secure SDLC) s'applique-t-il à tous les tiers impliqués ?
    d. Décrivez les moyens utilisés pour détecter les défauts dans les applications. (validateur de code, cas de test, test de pénétration, etc.)

4.7 Domaine : Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes

Objectif de contrôle 1

Les vulnérabilités et menaces sont détectées et traitées en fonction des risques impliqués.

Clauses particulières de conformité

Le client est informé rapidement de toute vulnérabilité ou menace qui pourrait avoir un impact sur la sécurité de ses informations.

2. Décrivez votre processus de gestion des vulnérabilités et d'applications des correctifs.
    a. Expliquez l'arrimage avec votre gestion des incidents.
    b. Expliquez la vigie que vous réalisez pour identifier les nouvelles menaces qui peuvent affecter la solution.
    c. Appliquez-vous la même gestion de vulnérabilités avec tous vos tiers ?
3. Décrivez les moyens et tests utilisés pour vérifier que la solution n'est pas exposée à des vulnérabilités critiques ?
    a. Est-ce que les outils de détection de vulnérabilité sont adaptés à la virtualisation ? (si infonuagique)
    b. Fournissez-vous les résultats des tests de pénétration à vos clients ? Si oui, fournissez le dernier rapport en date.
    c. Permettez-vous au client de procéder à des tests de détection de vulnérabilités sur votre environnement ?
4. Décrivez les moyens de protection contre le code malveillant " "Q1 - Précisez entre autres votre méthodologie d'analyse de risques.
    a. Expliquez vos stratégies de protection antivirales et les types de contrôles utilisés (postes de travail, serveurs, transactionnel, etc.).
    b. Si du code mobile est utilisé dans la solution (ActiveX, Java, etc.), comment assurez-vous l'authenticité du code.

Objectif de contrôle 2

Les incidents de sécurité sont traités en fonction des risques impliqués pour le client.

Clauses particulières de conformité

Le client est informé rapidement des incidents qui touchent ses informations ou les services qu'il utilise.

Un rapport mensuel est déposé au client concernant le traitement des incidents de sécurité en lien avec la solution.

Un contact est fourni au client pour signaler les incidents qu'il détecte avec la solution.

1. Décrivez votre processus de gestion des incidents, et comment il est appliqué avec vos tiers.
    a. Précisez les rôles et responsabilités
    b. Décrivez les catégories d'incident de sécurité et les priorités de traitements associés.
    c. Précisez votre processus d'analyse rétrospective des incidents de sécurité pour l'amélioration de vos pratiques.
    d. Précisez comment la gestion des incidents est appliquée à vos tiers.
2. Q2 - Expliquez comment le client est informé des incidents touchant la solution.
    a. Précisez comment le client est impliqué dans le traitement des incidents ayant un impact sur la solution
    b. Précisez votre politique concernant le dédommagement des impacts que subit le client lors d'incidents de sécurité sur la solution

Objectif de contrôle 3

Au besoin, des enquêtes formelles peuvent être conduites par le fournisseur pour l'investigation de certains incidents affectant le client.

<u>Clauses particulières de conformité</u>

Le fournisseur collabore à toute demande d'enquête du client et fournit les informations légalement pertinentes demandées dans un délai raisonnable.

1. Décrivez le support fourni lorsqu'un client demande une enquête sur un incident.
    a. Comment assurez-vous de maintenir la ""chaîne de possession"" des éléments de preuve lors d'une enquête ?
    b. Pouvez isoler les informations relatives à une enquête pour un client du reste des informations pour les autres clients ? (dans les journaux par exemple et bases de données par exemple)"

4.8 Domaine : Assurance

Objectif de contrôle 1

Une assurance indépendante et régulière doit être fournie à l'effet que la solution est conforme à l'architecture de sécurité et la politique de sécurité du fournisseur.

Clauses particulières de conformité

Le fournisseur doit fournir sur une base annuelle un rapport d'audit indépendant d'une firme reconnue selon un processus éprouvé concernant la sécurité de son environnement.

L'information fournie au client doit lui permettre de constater la portée de l'audit, de connaître le détail des non conformités rencontrées et les plans d'actions correspondants.

Au besoin, le client se donne le droit de procéder à un audit indépendant de l'environnement du fournisseur, selon des modalités à définir.

Tout risque important observé doit faire l'objet d'un plan d'action du fournisseur dans les 30 jours, à défaut de quoi le client considère qu'il s'agit d'une rupture de contrat pouvant impliquer des pénalités ou une résiliation.

1. Fournir votre dernier rapport d'audit.
    a. Joindre un rapport détaillé d'audit du dernier exercice couvrant la portée de la solution proposée.
    b. Indiquer le niveau d'assurance de l'entreprise ou unité ayant rédigé le rapport d'audit
    c. Indiquer le niveau de crédibilité des auditeurs ayant rédigé le rapport d'audit
    d. Indiquer la méthodologie d'audit utilisée pour réaliser l'audit (par ex. ISO 270002, AICPA SOC type 2, PCI-DSS, etc.)
    e. Préciser si le design seul, l'efficacité seule ou le design et l'efficacité des contrôles ont été évalués
    f. Indiquer la fréquence de l'audit (ad 'hoc, annuel, semestriel, trimestriel, autre.)
2. Décrire les exercices d'audit qui sont conduits sur la solution proposée.
    a. Êtes-vous en mesure de fournir sur une base annuelle un rapport d'audit détaillé correspondant à l'un ou l'autre de ces modèles reconnus :
        - AICPA SOC 2
        - Certification ISO27001/2
        - Audit indépendant du design et de l'efficacité des contrôles de sécurité en place selon le cadre de contrôle CSA CCM v3 ou ISO27017
        - PCI-DSS
    b. Si non, expliquez ce que vous pouvez fournir au client.
    c. Décrivez les conditions encadrant ces possibles exercices.
3. Autorisez-vous vos clients à réaliser des audits de la solution ?

Annexe aux clauses particulières
Modalités complémentaires pour solutions infonuagiques ou hébergées

mai 2016, version 1.0

Appel de propositions
15567912

Annexe B
Solution de paiement par carte de crédit

© 2016 Hydro-Québec

Table des matières

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

© 2016 Hydro-Québec

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 UPTimeInstitute[1]).

4. Audits et vérifications d'usage

Hydro-Québec exige que les rapports d'audits du service et ses composantes de la Solution soient effectués par des entités indépendantes reconnues dans l'industrie, et que les résultats lui soient communiqués minimalement une fois par période de douze (12) mois consécutifs incluant les mises à

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

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

jour. Ces audits confirment que la Solution est conforme à l'architecture de sécurité et la politique de sécurité du fournisseur. Le rapport d'audit doit être du type SOC2 Type II et la portée certification ISO 270001/27002/27017 ou selon les exigences de sécurité d'Hydro-Québec, et PCI DSS.

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

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

Ces demandes de vérification par des firmes spécialisées peuvent aussi prévoir des modalités de suivi, lesquelles seraient effectuées par ces firmes pour assurer que les recommandations de la firme sont bel et bien exécutées par le fournisseur. Ce dernier devra, à ses frais, se conformer aux recommandations des rapports d'audits et de vérifications, dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception de ces rapports.

Dans tous les cas de tenue d'audits et de vérifications d'usage, le fournisseur doit collaborer pleinement et gratuitement avec la firme et lui transmettre tous les renseignements et documents requis pour effectuer la vérification. La firme retenue à cette fin signera un engagement de confidentialité visant à assurer au fournisseur que les renseignements ne serviront qu'aux fins mentionnées dans la demande de vérification ou d'audit.

Tout audit ou vérification ainsi effectuée ne dégage pas pour autant le fournisseur de sa responsabilité prévue au Contrat.

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 obligé 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 demandée dans la section F – Devis fonctionnel et technique.

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

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

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

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

8.1. Niveau de services

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

Le fournisseur doit offrir des périodes minimales de support entre 8 h et 16 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 disponibilité[2] de 99,0% qui se transpose en temps dans le tableau suivant :

Disponibilité en %	Indisponibilité par année	Indisponibilité par mois[3]	Indisponibilité par semaine
99,0 %	3,65 jours	7,2 heures	100,8 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.

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

Le fournisseur doit offrir :

- un support téléphonique en français du lundi au vendredi inclusivement, entre 7 h et 16 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 16 h, et le fournisseur doit aviser Hydro-Québec avant son implantation dans l'environnement de production.

Le fournisseur doit également :

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

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

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, tel que stipulé dans le cahier F à la section « Résolution de problèmes ».

10. Barème de correction des problèmes et 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: enjeu avec le fichier de paiement ou le transfert de l'argent.

- 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: problèmes techniques vécus par l'utilisateur (site Web, service à la clientèle, etc.)

- 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: écarts avec les exigences du contrat

- 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.

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 via une plateforme d'intégration et des méthodes standardisées (exemple : bus de service (ESB), services SOAP ou REST)

Plus particulièrement, Hydro-Québec exige, tel que stipulé dans le cahier F à la section « Transmission des paiements et données » :

- Le fournisseur devra transmettre le fichier de paiements sous format EDI et le fichier doit être formaté selon le standard nord-américain ANSI ASC X12 de la norme EDI (version 4010).
- Les fichiers EDI doivent être transmis Hydro-Québec via le fournisseur de services EDI d'Hydro-Québec (actuellement GXS, www.gxs.com).

12. Télécommunications

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

- *Le fournisseur assure entre autres une sécurité adéquate avec tous les tiers impliqués dans la Solution.*

- *Le fournisseur nomme un responsable de la sécurité en charge 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.*

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

- *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.*

- *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.*

- *Les règles d'accès aux Données doivent être autorisées par Hydro-Québec.*

13.2. Gestion des identités et des accès

- *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.*

- *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

- *Des mécanismes de surveillance et de détection sont en place pour réagir rapidement aux attaques en provenance des réseaux de communication.*

- *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.*

- *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 fin de Contrat, le fournisseur communique l'ensemble des Données en format structuré standard.*

- *Une protection physique contre les accès non autorisés, dommages et désastres est assure.*

13.5. Protection de l'information

- *Les informations d'Hydro-Québec ne sont jamais utilisées en test ou développement sans son consentement spécifique.*

- *Les communications avec Hydro-Québec sont toujours chiffrées.*
  Les données identifiées comme sensibles par Hydro-Québec doivent être chiffrées en

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

tout temps et les clés n'être accessibles qu'aux personnes autorisées d'Hydro-Québec.

13.6. Gestion des changements et contrôles applicatifs

- *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.*

- *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

- *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.

- *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.

- *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.

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

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 (conforme au gabarit reproduit en annexe aux présentes clauses), 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 ;

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

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

- 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'appliquent.

17. Transition à la sortie

À la demande d'Hydro-Québec, le fournisseur s'engage, conformément aux conditions prescrites ci-dessous, à préparer et à déposer un plan préliminaire de transition à la sortie.

Chaque plan préliminaire de transition à la sortie doit être déposé auprès d'Hydro-Québec, un (1) mois avant la date de fin du Contrat ou avant la date de résiliation du Contrat.

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel

Le plan devra être soumis à l'approbation d'Hydro-Québec, aux fins de révision et de correction. Le plan final de transition à la sortie devra être remis à Hydro-Québec deux (2) semaines avant la date de fin du Contrat.

Ce plan final de transition à la sortie devra 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;
- tout autre élément qui minimise les répercussions de la transition à la sortie sur les activités de la clientèle.

17.1. Modalités de transition à la sortie

Suite à l'approbation du plan final de transition par Hydro-Québec, les actions suivantes devront être prises par le fournisseur :

- Une (1) semaine avant la fin du Contrat ou au moment de la résiliation du Contrat, le fournisseur devra indiquer sur son site Web une mention aux clients qu'il ne sera plus le fournisseur de services de paiement par carte de crédit pour Hydro-Québec, en spécifiant la date de fin du service. L'information devra aussi être rendue disponible au moment de l'utilisation du service via la RVI.
- À la date de fin du contrat ou à la date de résiliation :
    - Transmettre le fichier des derniers paiements à Hydro-Québec;
    - Transmettre les derniers paiements à Hydro-Québec;
    - Détruire les données personnelles des clients d'Hydro-Québec cumulées pendant la période du contrat;
    - Couper le lien avec le fournisseur de services EDI d'Hydro-Québec;
    - Ne plus accepter de transaction pour Hydro-Québec sur la page Web utilisée durant le contrat et afficher dans cette page un message expliquant aux clients que le service n'est plus disponible.
    - Ne plus accepter de transaction pour Hydro-Québec via le service RVI.

17.2. Transition à la sortie - période de chevauchement

Lors de la période de transition à la sortie, une période de chevauchement entre le Contrat en vigueur et le futur contrat de services devra permettre une transition entre le fournisseur et le futur fournisseur.

© 2016 Hydro-Québec Confidentiel