

SSC/SPC



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

PSPC/SPAC



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

La [version française](#) suit la version anglaise

Introduction

Public Services and Procurement Canada (PSPC) and Shared Services Canada (SSC) – henceforth referred to as “The Government of Canada” or “GC” – is committed to improving the cloud service procurement services it provides to clients and partners. Additionally, the GC has received feedback from various industry and internal stakeholders that there is an opportunity to improve and align cloud procurement terms and conditions (T&Cs) and processes.

Although not an exhaustive list, some of the feedback mentions that:

- ❑ terms and conditions across various cloud procurements are not consistent.
- ❑ traditional Standard Acquisition Clauses and Conditions do not always align with Cloud Service offerings.
- ❑ there is an opportunity for consistency in the cloud terms and conditions and templates used across various GC Departments and Agencies;
- ❑ there is a requirement for a flexible contracting mechanism which can be adjusted based on various cloud use-cases and cloud service delivery models.
- ❑ Inconsistency between GC security requirements and industry best practices.

The GC set out to create a standard cloud services terms and conditions (T&C) template, to provide guidance to internal and external stakeholders and to ensure consistency in how cloud services are delivered.

The GC sought industry feedback on the draft cloud terms and conditions template via a public [Request for Information](#), posted on CanadaBuys. Industry vendors and partners were given the opportunity to respond with their thoughts on the template through two engagement mechanisms – written responses and one-on-one meetings with the GC.

Executive Summary

The proposed Common Set of Cloud Terms and Conditions (T&Cs) is a milestone to ensure consistency in how cloud services are delivered. It could be adapted to a variety of cloud commodities.

This report outlines the 10 most commonly raised themes by vendors. The GC aligns with most of them and will continue to work alongside the Cloud Procurement Working Group (CPWG), contract and cyber security stakeholders to align policies and approaches to the cloud.

The implementation approach will be incremental and will not require a mandatory amendment of existing vehicles as a result of the improved T&Cs. Departments will be invited to consider the Cloud T&C improvements a starting point toward the evolution of their existing procurement vehicles, and should use it when contracting for new cloud services.

Seventeen (17) vendors and industry partners provided written and/or verbal feedback to the GC. Key highlights and themes resulting from industry engagement are summarized below.

Highlights

Cyber Security

- ❑ CSPs have their own flow-down terms for their subcontractors, and these do not align with GC's (template security/privacy obligations).
- ❑ Canada's terms assume that all customer data and assets used to deliver cloud services are in CSP's possession and control, which is not always the case.
- ❑ Vulnerability scans or penetration tests are performed on services, rather than with respect to a particular customer's tenant.

Personnel Security / Site Inspections

- ❑ Many CSPs would like the GC to reconcile their personnel security and site inspection clauses to how CSPs operate their global service delivery models
- ❑ Further in-depth discussions are required to understand the current deltas
- ❑ Issues regarding certifications, personnel security processes and timelines.

Definition of Canada's Data

- ❑ The definition assumes that the CSP has control over certain elements of Canada's Data, which is not the reality. The CSP does not have visibility into the data Canada puts in the cloud.
 - ◆ The Security Obligations prescribe that the CSP needs to isolate Canada's Data in Canada.
- ❑ Given the definition of Canada's Data, and the reliance on worldwide infrastructure to deliver cloud, support and professional services, the new definition of Canada's Data is unworkable.

Data Retrieval at Contract Termination

- Maintaining cloud services for 90 days upon termination is beyond the industry standard of 30 days.
- CSPs would like to charge additional costs should requests be frequent or require conversion of data into formats.

Termination

- Termination for Convenience:
- Does not include a notice period to Contractor and the term as it stands is unclear in the context of cloud (e.g., Most PAYGO (Pay as you go) services can be terminated at any time, with no prior commitment)
- Vendors do not want to refund any unliquidated payment in case of termination by convenience.
- Termination for Default clause:
- CSPs would like to see a written notice describing breach details, including an opportunity for cure period

Pricing

- Many CSPs have recommended that GC should not be tethered to a pricing model after the contract term has expired
- CSPs would like to be able to reference dynamic online price catalogues, add new service offerings and revise/adjust prices and/or features over time.
- CSP understanding is that this clause requests vendors honour a pricing model/formula, after the contract term has expired. This is not a reasonable request, given the nature of cloud pricing, if there is no supporting contract in place.
- GC could obtain competitive pricing without a “most favored nations” clause. GC could require companies to pre-negotiate pricing and a flexible approach to discounting would allow for competitive negotiations

Limitation of Liability

- ❑ CSPs would like to align the liability and indemnification clauses to reflect commercial cloud practices.
- ❑ It is preferred to limit liability to direct damages (not indirect damages) for both first and third-party liability instances.
- ❑ GC should indemnify and be responsible for the security of its content and claims by end users.
- ❑ Third-party liability should be limited to the same cap (i.e., trailing 12-month period) as first party liability.
- ❑ Suggestions to remove “Limitation Per Incident” language. Some CSPs have requested the removal of these provisions to allow vendors to include Liability and Warranty in their place.

Professional Services

- ❑ Professional services are inherently customized services that are incompatible with how public cloud services are delivered and that these services should be contracted through a separate procurement vehicle.
- ❑ Terms such as inspection and acceptance of Work, “delivery”, warranty and remedies similarly do not apply to professional services.
- ❑ Industry is conflicted on whether professional services should be included in the Terms and Conditions. Several suppliers have indicated that Professional Services should be included and others have indicated that they should not be included.

Contract Term

- Contract terms (including option periods) exceeding 3-5 years are problematic for many reasons, including variability of price and service offerings.
- A contract period of not more than 3-5 years is preferred.

Additional Recommendations

- CSPs are supportive of the incorporation of CSP Service Level Agreements and Additional Cloud Service Usage Terms in the template, noting these should be placed as high as possible in the priority of documents.
- The private marketplace represents an opportunity to diversify the cloud ecosystem with third party cloud providers and small-medium enterprises
- Access to professional services or expertise to assist with cloud planning, migration and authority to operate activities would benefit GC, addressing a gap in cloud supply.
- Additional clarity could be provided to distinguish between terms that apply to different cloud service delivery models (e.g. SaaS (Software as a Service) vs. IaaS (Infrastructure as a Service) and PaaS (Platform as a Service).

Next Steps

The GC would like to thank all participants for their responses and feedback. Industry input will help us with ongoing improvements and standardization of cloud terms and conditions.

The objective is that the template will include flexibility for clients and partners to select terms and conditions, based on their specific cloud requirements. The template will include improved guidance in sections which are relevant only in specific types of cloud procurements (e.g. IaaS vs. SaaS, procurement of unclassified vs. Protected B classifications, etc.)

The GC is committed to continually evolving the T&C template, in collaboration with industry and in accordance with commodity best practices. Your ongoing feedback and commitment to this initiative is most certainly appreciated.

Introduction

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et Services partagés Canada (SPC) – ci-après appelés « le gouvernement du Canada » ou « GC » – ont pris l'engagement d'améliorer les services d'approvisionnement en infonuagique qu'ils offrent à leurs clients et à leurs partenaires. En outre, le GC a reçu des commentaires de divers intervenants de l'industrie et de l'interne selon lesquels il est possible d'améliorer et d'harmoniser les modalités et les processus d'approvisionnement en services infonuagiques.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, voici quelques-uns des commentaires reçus.

- ❑ Les modalités des différents modèles d'approvisionnement en services infonuagiques ne sont pas uniformes.
- ❑ Les clauses et conditions normalisées d'approvisionnement traditionnelles ne sont pas toujours adaptées aux offres de services infonuagiques.
- ❑ Il est possible d'uniformiser les modalités et les modèles d'approvisionnement en services infonuagiques utilisés dans les différents ministères et organismes du GC.
- ❑ Il faut prévoir un mécanisme d'attribution de contrats souple, qui peut être modifié en fonction de l'utilisation des services infonuagiques et des modèles de prestations de tels services.
- ❑ Les exigences de sécurité du GC et les pratiques exemplaires de l'industrie ne sont pas en concordance.

Le GC a entrepris de définir un modèle standard de modalités associées aux services infonuagiques, afin de présenter des orientations aux intervenants internes et externes et d'assurer la cohérence dans la prestation des services infonuagiques.

Le GC a sollicité les commentaires de l'industrie sur le projet de modèle des modalités relatives aux services infonuagiques par l'affichage d'une [demande de renseignements publique](#) sur AchatsCanada. Les fournisseurs et partenaires de l'industrie ont eu l'occasion de commenter le modèle par deux moyens : des réponses écrites et des rencontres individuelles avec le GC.

Résumé

L'Ensemble commun proposé des termes et conditions (T&C) relatives aux services infonuagiques est une étape importante pour assurer la cohérence dans la manière dont les services infonuagiques sont fournis. Il pourrait être adapté à une variété de produits.

Ce rapport décrit les 10 thèmes les plus fréquemment soulevés par les fournisseurs. Le GC s'aligne sur la plupart d'entre eux et continuera de travailler aux côtés du groupe de travail sur l'approvisionnement en infonuagiques (GTSAEI), des intervenants en matière de contrats et de cybersécurité pour aligner les politiques et les approches sur les services infonuagiques.

L'approche de mise en œuvre sera progressive et ne nécessitera pas de modification obligatoire des véhicules existants en raison de l'amélioration des conditions générales. Les départements seront invités à considérer les améliorations du services infonuagiques T&C comme point de départ vers l'évolution de leurs véhicules d'approvisionnement existants, et devraient l'utiliser lorsqu'ils contracteront de nouveaux services infonuagiques.

Dix-sept (17) fournisseurs et partenaires de l'industrie ont fait part de leurs commentaires écrits ou oraux au GC. Les faits saillants et les thèmes principaux résultant de l'engagement de l'industrie sont résumés ci-dessous.

Faits saillants

Cybersécurité

- ❑ Les fournisseurs de services infonuagiques ont leurs propres modalités de sous-traitance, et celles-ci ne sont pas harmonisées avec celles du GC (modèles d'obligations en matière de sécurité et de confidentialité).
- ❑ Les modalités du Canada supposent que toutes les données et tous les actifs des clients utilisés pour fournir des services infonuagiques sont en possession et sous le contrôle du fournisseur de services infonuagiques, ce qui n'est pas toujours le cas.
- ❑ Les analyses de vulnérabilité ou les tests de pénétration sont effectués sur les services, plutôt que sur le locataire d'un client particulier.

Sécurité du personnel/inspections des sites

- ❑ De nombreux fournisseurs de services infonuagiques aimeraient que le GC adapte ses clauses relatives à la sécurité du personnel et à l'inspection des sites aux modèles de prestation de services mondiaux des fournisseurs de services infonuagiques.
- ❑ Des discussions plus approfondies sont nécessaires pour comprendre les deltas actuels.
- ❑ Des problèmes se posent en ce qui concerne les certifications, les processus de sécurité du personnel et les délais.

Définition des données du Canada

- ❑ La définition suppose que le fournisseur de services infonuagiques contrôle certains éléments des données du Canada, ce qui n'est pas le cas. Le fournisseur ne dispose d'aucun accès aux données que le Canada place dans le nuage.
 - ◆ Les obligations de sécurité imposent au fournisseur de services infonuagiques d'isoler les données du Canada au Canada.

- Compte tenu de la définition des données du Canada et de la dépendance à l'égard de l'infrastructure mondiale pour la prestation de services infonuagiques, de soutien et professionnels, la nouvelle définition des données du Canada ne s'applique pas.

Récupération des données à la fin du contrat

- Le maintien des services infonuagiques pendant 90 jours en cas de résiliation va au-delà de la norme industrielle de 30 jours.
- Les fournisseurs de services infonuagiques souhaitent facturer des frais supplémentaires si les demandes sont fréquentes ou si elles nécessitent la conversion des données dans des formats différents.

Fin du contrat

- Résiliation pour des raisons de commodité.
- Aucune période de préavis n'est prévue concernant l'entrepreneur et le contrat n'est pas clair dans le contexte de l'infonuagique (par exemple, la plupart des services avec paiement à l'utilisation peuvent être résiliés à tout moment, sans engagement préalable).
- Les fournisseurs ne veulent pas rembourser les paiements non liquidés en cas de résiliation pour des raisons de commodité.
- Clause de résiliation en raison d'inexécution :
- Les fournisseurs de services infonuagiques aimeraient recevoir un avis écrit décrivant les détails du manquement, y compris la possibilité de remédier à la situation.

Établissement des coûts

- De nombreux fournisseurs de services infonuagiques ont recommandé que le GC ne soit pas lié à un modèle d'établissement des coûts après l'expiration du contrat.
- Les fournisseurs de services infonuagiques aimeraient pouvoir se référer à des catalogues de prix dynamiques en ligne, ajouter de nouvelles offres de services et réviser ou adapter les prix et les caractéristiques au fil du temps.
- Les fournisseurs comprennent que cette clause demande aux fournisseurs d'honorer un modèle ou une formule de tarification après l'expiration de la durée du contrat. Cette demande n'est pas raisonnable, compte tenu de la nature de la tarification de l'infonuagique, en l'absence d'un contrat secondaire.

- ❑ Le GC pourrait obtenir des prix compétitifs sans clause de la « nation la plus favorisée ». Le GC pourrait demander aux entreprises de négocier préalablement les coûts et une approche flexible de l'escompte permettrait des négociations concurrentielles.

Limitation de la responsabilité

- ❑ Les fournisseurs de services infonuagiques souhaiteraient harmoniser les clauses de responsabilité et d'indemnisation afin de refléter les pratiques commerciales en matière d'infonuagique.
- ❑ Il est préférable de limiter la responsabilité aux dommages directs (et non aux dommages indirects), tant pour les cas de responsabilité de première partie que pour les cas de responsabilité civile.
- ❑ Le GC devrait indemniser les utilisateurs finaux et assumer la responsabilité de la sécurité de son contenu et des réclamations des utilisateurs finaux.
- ❑ La responsabilité civile devrait être limitée au même plafond (c.-à-d. à la période des 12 derniers mois) que la responsabilité de première partie.
- ❑ Suggestions de suppression de la formulation « Limitation par incident ». Certains fournisseurs de services infonuagiques ont demandé la suppression de ces dispositions pour permettre aux fournisseurs d'inclure des clauses de responsabilité et de garantie à la place.

Services professionnels

- ❑ Les services professionnels sont des services personnalisés par nature qui sont incompatibles avec la manière dont les services infonuagiques publics sont fournis et que ces services devraient faire l'objet d'un contrat par un instrument de passation de marché distinct.
- ❑ Des termes comme l'inspection et l'acceptation des travaux, la « livraison », la garantie et les recours ne s'appliquent pas aux services professionnels.

- ❑ L'industrie est partagée quant à la question de savoir si les services professionnels doivent être inclus dans les modalités. Plusieurs fournisseurs ont indiqué que les services professionnels devraient être inclus et d'autres ont indiqué qu'ils ne devraient pas l'être.

Durée des contrats

- ❑ Les contrats (y compris les périodes d'option) de plus de trois à cinq ans sont problématiques pour de nombreuses raisons, notamment la variabilité des prix et des offres de services.
- ❑ Un contrat d'une durée maximale de trois à cinq ans est préférable.

Autres recommandations

- ❑ Les fournisseurs de services infonuagiques sont d'accord pour ajouter dans le modèle des accords sur les niveaux de service des fournisseurs de services infonuagiques et des conditions supplémentaires d'utilisation infonuagique, et que ceux-ci devraient être considérés comme documents prioritaires.
- ❑ Le marché privé représente une occasion de diversifier l'écosystème de l'infonuagique avec des fournisseurs tiers et des petites et moyennes entreprises.
- ❑ L'accès à des services professionnels ou à une expertise pour aider à la planification de l'infonuagique, à la migration et aux activités d'autorisation d'exploitation serait bénéfique pour le GC, car il comblerait une lacune dans l'offre de services infonuagiques
- ❑ Des précisions doivent être apportées pour distinguer les termes qui s'appliquent aux différents modèles de prestation de services infonuagiques (par exemple, SaaS (logiciel comme service) par rapport à IaaS (infrastructure comme service) et PaaS (plateforme comme service)).

Prochaines étapes

Le GC tient à remercier tous les participants de leurs réponses et leurs commentaires. Les commentaires de l'industrie nous aideront à améliorer et à normaliser constamment les modalités relatives aux services infonuagiques.

L'objectif est que le modèle permette aux clients et aux partenaires de choisir les modalités en fonction de leurs besoins spécifiques en matière d'infonuagique. Le modèle comprendra des orientations améliorées dans les sections qui ne sont pertinentes que pour des types précis de contrats de services infonuagiques (p. ex. IaaS par rapport à SaaS, contrats de services infonuagiques non classifiés par rapport à ceux de la classification Protégé B, etc.)

Le GC s'engage à faire évoluer en permanence le modèle des modalités, en collaboration avec l'industrie et conformément aux meilleures pratiques dans le secteur des produits de base. Nous vous remercions de nous faire part de vos commentaires et de votre engagement à l'égard de cette initiative.