

**PROTOCOLE D'ENTENTE**

**CONCERNANT LES SERVICES**

**ENTRE**

**SERVICE CANADA,  
une initiative menée par le  
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DU  
DÉVELOPPEMENT SOCIAL**

**ET**

**NOM D'INSTITUTION  
(« l'institution »)**

**[ci-après collectivement appelés les « Parties »]**

**MEMORANDUM OF  
UNDERSTANDING**

**REGARDING WEB AND RELATED ELECTRONIC  
OR DIGITAL SERVICES**

**BETWEEN**

**SERVICE CANADA,  
an initiative operating under the  
DEPARTMENT OF EMPLOYMENT AND SOCIAL  
DEVELOPMENT**

**AND**

**NAME OF INSTITUTION  
("the Institution")**

**[collectively referred to as the "Parties"]**



**1. OBJECTIF**

**1.1**

**1.2** Le PE se compose des éléments suivants :

- a) une entente-cadre standard décrivant les termes généraux, les conditions, ainsi que les rôles et responsabilités dans le cadre de la relation des partenaires de service entre l'Éditeur principal et l'institution;
- b) les accords de service concernant l'utilisation de services individuels de l'Éditeur principal par l'institution, joints à titre d'annexes au PE;
- c) d'autres annexes, le cas échéant

**1.3**

**2. CONTEXTE**

**2.1**

**2.2**

**2.3**

**1. PURPOSE**

**1.1** This Memorandum of Understanding (MOU) sets out the framework to govern the partnership between Service Canada and the institution for the provision by Service Canada of web and related electronic or digital services.

**1.2** The MOU comprises the following components:

- a) A standard master MOU (this document) describing general terms, conditions, roles and responsibilities under the service partner relationship between Service Canada and the Institution;
- b) Service agreements for use of individual services by the Institution, attached as annexes to the MOU; and
- c) Other annexes and appendices as may be required.

**1.3** This MOU, its annexes, and any amendments made thereto, will be collectively referred to as "the Agreement".

**2. BACKGROUND**

**2.1** Service Canada is an initiative operating within the Department of Employment and Social Development (ESDC).

**2.2** In 2014 Service Canada was named as Principal Publisher to administer the Government of Canada web site, Canada.ca, and was given responsibility for the provision of specified Services for GC institutions.

**2.3** In 2018, amendments to the *Department of Employment and Social Development Act*

provided Service Canada with the mandate for service delivery to the public, including broadening the provision of web and related services for federal partners.

2.4

2.4

Federal partners may include any department or body listed in Schedules I, I.1, and II of the *Financial Administration Act*, and any other partner entity authorized by the Governor in Council.

**3. MANDAT**

**3. AUTHORITIES**

3.1

3.1

Service Canada confirms that it has the authority to provide the web and related services under the Agreement (“the Services”), in accordance with section 5.1 of the *Department of Employment and Social Development Act*.

3.2

Service Canada confirms it has the authority to charge for costs of the Services for which it has not received an appropriation and to respend those funds, in accordance with section 5.2 of the *Department of Employment and Social Development Act*.

**4. PORTÉE**

**4. SCOPE**

4.1

4.1

The scope of the Agreement is limited to the provision of the Services by Service Canada for the Institution as identified in section 5.1 of the *Department of Employment and Social Development Act*.

4.2

4.2

The scope of the Agreement does not include governance or decision-making authority for changes to GC policies, standards, directives, or other guidance related to the services.

**5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

**5. ROLES AND RESPONSIBILITIES**

5.1

Les participants s’acquitteront de leurs rôles et de leurs responsabilités aux

5.1

The Parties will carry out their roles and responsibilities under the

termes du présent PE conformément :

- a)
- b)
- c)
- d)

Agreement in accordance with:

- a) Legislative authorities;
- b) The provisions of the Agreement to the extent that they are consistent with the Parties' legal responsibilities;
- c) The priorities of the GC for communications and service delivery to the public; and
- d) Relevant Treasury Board policy instruments.

Service Canada

**5.2** Service Canada est responsable de administrer le site Web du gouvernement du Canada et fournir les services de l'Éditeur principal ci-après et:

- a) L'administration de sites Web accessibles au public;
- b) L'administration de comptes de médias sociaux;
- c) Des services en ligne de mobilisation des citoyens; et
- d) Tout autre service électronique our numérique connexe.
- e)

**5.3**

**5.4** Service Canada tient à jour les exigences opérationnelles et les documents de référence relatifs à la conception de solutions pour les services.

Service Canada

**5.2** Service Canada is responsible for the administration of the Government of Canada website, Canada.ca, and may provide the Services and perform related activities, including:

- a) The administration of websites that are accessible to the public;
- b) The administration of social media accounts;
- c) Online citizen engagement; and
- d) Any other related electronic or digital service.
- e)

**5.3**

**5.4** Service Canada maintains the business requirements and solution design reference documents for the Services,

**5.5** Service Canada dirige l'évaluation et la priorisation des demandes de modifications

**5.5** Service Canada leads the assessment and prioritization of requests for changes to the functionality of the Services and leads on the development and implementation of approved changes.

**5.6**

**5.6** Service Canada is responsible for establishing the operational workflows for use of the Services, and for making available operational support documentation, procedural guidance, and other resources for use by the Institution.

**5.7**

**5.7** Service Canada publishes and maintains operational support information for the Services on GCPedia, which will be considered the operational reference of record for the Services.

**5.8**

**5.8** Service Canada maintains and operates the Principal Publisher Service Desk as the point of contact for client institutions to submit service requests, change requests, and to report incidents related to the Canada.ca Web site and the standard Government of Canada tools for web publishing, web analytics, and social media. Hours of service and service standards for the Principal Publisher Service Desk are published on the Principal Publisher pages on GCPedia.

Institution

Institution

**5.9**

**5.9** The Institution may use or request access to one or more of the Services from Service Canada under this Agreement to support the management of its official online presence and undertake other digital activities.

**5.10** Dans tous les cas, en vertu du présent PE, l'institution demeure responsable des éléments suivants :

**5.10** In all cases under the Agreement, the Institution remains responsible for:

- a) Élaborer, gérer, et de publier son propre contenu Web et son propre contenu de médias sociaux, ~~et compris le contenu élaboré pour les thèmes~~ conformément à ses propres calendriers internes;

- a) Managing its own web and social media content and publishing according to its own internal requirements and schedules;

- b) surveiller and gerer ses propres activités en ligne;
- c) **gérer ses employés et ses ressources en appui à ses activités en ligne et s'acquitter de ses responsabilités aux termes du présent PE; et**
- d) utiliser les outils et les services standards du gouvernement du Canada gérés par l'Éditeur principal conformément aux processus établis et à toute condition particulière d'utilisation.

- b) Overseeing, monitoring and managing its online presence and activities;
- c) Managing its employees and resources to support its online presence and activities in accordance with its responsibilities under the Agreement, including the appropriate Annex(es); and
- d) Using the Services in accordance with prescribed processes outlined by Service Canada and with the terms and conditions described in SLAs under the Agreement.

**6. COMMUNICATIONS**

**6.1** Service Canada est responsable des communications concernant son rôle et ses responsabilités à titre d'Éditeur principal. Pour s'acquitter de cette responsabilité, il doit également répondre aux demandes de renseignements du public, des médias, des ministres et des autres membres du Parlement.

**6.2** L'institution est responsable des communications concernant ses activités et son contenu en ligne, et doit notamment répondre aux demandes de renseignements du public, des médias, des ministres et d'autres membres du Parlement.

**6. COMMUNICATIONS**

**6.1** Service Canada is responsible for all communications related to its role and responsibilities as Principal Publisher, including responding to enquiries from the public, including the media, and from Ministers and other Members of Parliament.

**6.2** The Institution is responsible for all communications related to its online presence and other digital activities, including responding to enquiries from the public, including the media, and from Ministers and other Members of Parliament.

**7. GESTION DE L'INFORMATION ET SÉCURITÉ**

**7.1**

**7. MANAGEMENT OF INFORMATION AND SECURITY**

**7.1** Pursuant to section 5.1 of the *Department of Employment and Social Development Act*, Service Canada may collect, store, disclose, and dispose of personal information related to the services and activities it undertakes, and is responsible for the security and management

of that personal information.

7.2

7.2

Through its use of the Services, the Institution may continue to collect personal information related to the administration of its own programs and services and remains responsible for the security and management of that personal information.

7.3

La gestion de l'information spécifique et les ententes en matière d'échange de renseignements se rapportant à chaque service sont décrites dans l'annexe correspondante du PE.

7.3

Specific information management and information sharing requirements related to each of the Services are described in the individual SLAs, as appropriate.

**8. TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION**

**8. INFORMATION TECHNOLOGY**

8.1

L'Éditeur principal et l'institution continueront d'être responsables de l'entretien et de la protection de leurs infrastructures informatiques respectifs

8.1

The Principal Publisher and the Institution remain responsible for the management, maintenance, and protection of their respective information technology (IT) platforms, infrastructure, and systems, and for complying with IT and other security requirements with regard to use of the Services under the Agreement.

8.2

L'Éditeur principal informera l'institution à l'avance de toute modification apportée à la technologie de l'information ou aux systèmes s'y rapportant pouvant avoir des conséquences sur la disponibilité, la confidentialité, le coût, le mode d'accès, l'intégrité ou la fiabilité des services offerts dans le cadre du présent PE.

8.2

The Principal Publisher will notify the Institution in advance, as described in each SLA, of any planned information technology and/or system changes that may affect the availability, confidentiality, cost, integrity or reliability, and means of access for the Services provided under the Agreement.

**9. DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

**9. ACCESS TO INFORMATION AND PRIVACY REQUESTS**

9.1

Chaque participant devra répondre aux demandes formulées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qu'il reçoit en lien avec ses fonctions et responsabilités dans le cadre du PE et aux

9.1

Each of the Parties will be responsible for responding to *Access to Information Act* or *Privacy Act* requests in relation to its roles and responsibilities under the Agreement and/or to information published to the *Canada.ca* web site, in accordance with the applicable



renseignements publiés sur le site Web *Canada.ca* conformément à la législation, aux règlements et aux politiques en vigueur.

Si l'Éditeur principal reçoit une demande en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il transmettra cette demande à l'institution pertinente.

Si l'Éditeur principal reçoit une plainte en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il transmettra cette plainte au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux fins de suivi auprès de l'institution pertinente.

legislation, regulations and policies.

**9.2** If a request under either the *Access to Information Act* or the *Privacy Act* is directed to one of the Parties where the other Party is the office of principal interest, the receiving Party will forward the request to the other Party.

**9.3** If a *Privacy Act* complaint is directed to one of the Parties where the other Party or another Institution is the office of principal interest, the receiving Party will forward the complaint to the Office of the Privacy Commissioner for follow up with the appropriate Institution.

**10. LANGUES OFFICIELLES**

**10.1** L'institution est responsable d'intervenir et de prendre des mesures correctives en cas de plaintes et de problèmes liés aux langues officielles qui concernent son contenu Web et ses activités en ligne, conformément à la *Loi sur les langues officielles*. Si Service Canada est nommé dans une plainte relative aux langues officielles liée à ce contenu ou ces activités, Service Canada redirigera l'affaire ou la plainte à l'institution pertinente en temps opportun.

**10. OFFICIAL LANGUAGES**

**10.1** Each of the Parties is responsible for responding to and taking corrective action on official language issues and complaints related to its web content and online activities, in accordance with the *Official Languages Act*. Where Service Canada is identified in an Official Languages complaint related to the Institution's content, Service Canada will redirect the issue or complaint to the Institution.

**18. RESPONSABILITÉ**

**11.1** Chaque partie au présent PE sera responsable de tout engagement d'une tierce partie pouvant résulter des actions ou des omissions de ses représentants, de ses employés ou de ses agents en ce qui a trait à la mise en œuvre du présent PE. Tout désaccord concernant l'application de cette clause sera résolu conformément à la partie 13 du présent PE.

**11. LIABILITY**

**11.1** Each of the Parties to this MOU will be responsible for any third-party liability that may arise as a result of the actions or omissions of their respective officers, employees or agents in respect to this MOU. Any disagreement that may arise in respect of the application of this clause will be resolved in accordance with Section 13 of this MOU.

**12. CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES**

12.1

12.2

12.3

12.4

**13. ÉVALUATION ET VÉRIFICATION**

Évaluation

13.1

Vérification

**13.2** Chaque partie demeure responsable de toute vérification. Au besoin, le mandat des vérificateurs fera l'objet de négociations entre les Parties si nécessaire et dans le cas échéant. Ces dernières conviennent de donner aux vérificateurs libre accès aux données nécessaires pour réaliser la vérification selon le mandat confié.

**13.3** Les rapports de vérification et les plans d'action seront communiqués comme il

**12. FINANCIAL CONSIDERATIONS**

**12.1** In accordance with section 5.2(1) of the *Department of Employment and Social Development Act*, Service Canada has authority to recover costs for providing the Services.

**12.2** Any cost recovery measures described under the Agreement will be applied with the intent to allow Service Canada to operate the Services on a cost-neutral basis.

**12.3** Details regarding basis of payment, rates, and charging mechanisms for each service will be described in the SLA for that service.

**12.4** The costing and forecasting for the Services will be reviewed annually by Service Canada and updated as required to ensure alignment with the requirements of section 12.2.

**13. EVALUATION AND AUDIT**

Evaluation

**13.1** Details regarding formal assessment or evaluation of specific service arrangements are provided for in the SLAs, as appropriate.

Audit

**13.2** Each of the Parties remains responsible for any internal audit they choose to conduct to ensure compliance with the Agreement. The terms of reference of an audit will be subject to negotiation between the Parties, if required and as applicable. The Parties agree to provide auditors with full access to the data necessary to carry out an audit as defined by the terms of reference and subject to applicable law.

**13.3** Audit reports and action plans will be sent to the Designated Representatives noted in

convient aux représentants désignés ou à leurs délégués indiqués à la section 14.

section 14 or their delegates.

**14. REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS**

**14. DESIGNATED REPRESENTATIVES**

**14.1**

**14.1** The following Designated Representatives are the signatories to the MOU and provide overall direction and leadership in managing the partnership:

- a) **Pour Service Canada :**  
Sous-ministre adjoint  
Direction générale de service aux citoyens (DGSC)
- b) **Pour l'institution :**  
Cadre supérieur ministériel (CSM)

- a) **For Service Canada:**  
Assistant Deputy Minister  
Citizen Service Branch (CSB)
- b) **For the Institution:**  
Senior Departmental Official (SDO)

**14.2**

**14.2** Individual SLAs under the Agreement may be signed by delegates of the MOU signatories, as follows:

- a) **For Service Canada:**  
Director General  
Digital Service Directorate
- c) **For the Institution:**  
Senior Departmental Official (SDO) or as otherwise identified by the Institution

**15. RÉOLUTION DES CONFLITS**

**15. DISPUTE RESOLUTION**

**15.1** Les participants acceptent de déployer tous les efforts raisonnables, de bonne foi, pour régler tout différend découlant de la mise en œuvre ou de l'interprétation du présent PE, y compris les annexes qui y sont jointes, par des discussions informelles et l'élaboration d'options donnant satisfaction aux deux parties.

**15.1** The Parties agree to make all reasonable efforts, in good faith, to resolve any dispute arising from the implementation or interpretation of the Agreement at the working level.

- 15.2** Si des problèmes ne peuvent pas être réglés au niveau opérationnel, le processus de règlement des différends qui suit doit être mis en œuvre :
- Étape 1 : Les parties tentent de régler le conflit avec les représentants désignés.
- Étape 2 : Si une résolution n'est pas réglée suite à l'étape 1, il doit être soumis aux signataires.
- Étape 3 : Si une résolution n'est pas réglée suite à l'étape 2, il doit être soumis aux ministres responsables.

- 15.3** Pour faciliter le règlement des différends conformément aux directives mentionnées ci-dessus, on fera appel à la structure de gouvernance du Web du gouvernement du Canada au besoin.

**16. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE**

- 16.1** Le PE entre en vigueur à la date de la dernière signature des participants et le restera jusqu'au 31 mars 2021.
- 16.2** La durée du PE peut être modifiée par les participants comme le prévoit l'article 17.
- 16.3** Même si le présent PE ou l'une de ses annexes sont résiliés, les dispositions concernant la gestion de l'information, la confidentialité, l'utilisation et la divulgation des renseignements, la résolution des différends et la responsabilité demeureront en vigueur après la résiliation.

**17. MODIFICATIONS, AVIS ET**

- 15.2** When issues cannot be resolved at the working level, the following dispute resolution process will be implemented:
- Step 1: The dispute will be brought to the Designated Representatives for resolution.
- Step 2: If resolution is not possible following Step 1, the dispute will be brought to the signatories.
- Step 3: If resolution is not possible following Step 2, the dispute will be raised with the responsible Ministers.

- 15.3** In the case of a dispute or issue involving GC policy, directives, and standards, the Parties agree to consult with Treasury Board Secretariat for appropriate guidance.

**16. EFFECTIVE DATE AND DURATION**

- 16.1** The MOU comes into effect upon the date of the last signature of the Parties and shall remain in effect until March 31, 2021 or until terminated in accordance with section 17 of this MOU.
- 16.2** The duration of the MOU may be amended by the Parties as provided for in section 17 but shall not expire before the end date of any SLA still in effect.
- 16.3** Notwithstanding any termination of this MOU or any Annex attached hereto, provisions concerning information management, confidentiality, use, and disclosure; dispute resolution; and liability shall survive the termination.

**17. AMENDMENTS, NOTICES AND**

**TERMINAISON**

**TERMINATION**

- 17.1** Sous réserve de l'article 16.4, le PE ainsi que ses annexes ou pièces jointes peuvent être modifiés ou renouvelés en tout temps, lorsque les participants s'entendent.
- 17.2** Les modifications apportées à l'entente-cadre du PE seront ratifiées par écrit par les signataires du PE et ces modifications feront partie intégrante du PE.
- 17.3** Les modifications apportées aux annexes du PE seront ratifiées par écrit par les signataires du PE ou, à l'entière discrétion des signataires, elles peuvent être ratifiées par leurs représentants délégués comme le prévoit l'article 6.2 et ces modifications feront partie intégrante du PE.

Amendments

- 17.1** The Agreement may be amended, modified, or renewed at any time upon agreement of the Parties.
- 17.2** The master MOU may be amended at any time by mutual written agreement of the Parties, including by exchange of emails, as represented by their Designated Representatives.
- 17.3** Each SLA under the Agreement may be amended at any time by mutual written agreement of the Parties, including by exchange of emails, as represented by the signatories to that SLA, and such amendments shall form part of the Agreement.

Notices

- 17.4** Tous les avis exigés en vertu du présent PE doivent être communiqués par écrit par les représentants désignés ou les cadres supérieurs par service de messagerie, courrier ordinaire, télécopie ou autres moyens de communication électronique, dont le courrier électronique.
- 17.4** All other notices required to be given under the Agreement will be in writing by the Designated Representatives or their officials, and can be given by courier, regular mail, facsimile or other electronic means of communication, including email.
- 17.5** Les modalités du PE sont établies conformément à la planification et aux priorités du gouvernement du Canada et sont assujetties aux décisions et directives ultérieures du gouvernement du Canada.
- 17.5** The terms of the Agreement are established per the planning and priorities of the GC and are subject to subsequent decisions and direction by the GC.

Termination

- 18.1**
- 18.2**
- 17.6** The Agreement or any SLA which forms part of the Agreement may be terminated by either Party by providing sixty (60) calendar days notice to the other Party in writing.
- 17.7** The Institution agrees to pay Service Canada for any outstanding charges for services at the time of termination notice as well as for any

charges for services incurred following notice and up to the actual date of termination.

**18. ENTENTE JURIDIQUEMENT NON CONTRAIGNANTE**

**18.11** Le présent PE, ses annexes et toute modification y étant apportée constituent des ententes administratives entre les Parties qui ne sont pas conçues pour être juridiquement contraignante.

**18. NON-LEGALLY BINDING**

**18.1** The MOU, its annexes, attachments, and associated SLAs, and any amendment thereto, are administrative understandings between the Parties that are not intended to be legally binding.

DRAFT

DRAFT

**SIGNATURES**

**CADRE SUPÉRIEUR MINISTÉRIEL AU NOM DE L'INSTITUTION / SENIOR DEPARTMENTAL OFFICIAL ON BEHALF OF THE INSTITUTION**

\_\_\_\_\_  
**[Nom]**

\_\_\_\_\_  
**Date**

**[titre] / [title]**

**[secteur] / [sector]**

**[ministère] / [department]**

**AU NOM DE SERVICE CANADA / ON BEHALF OF SERVICE CANADA**

\_\_\_\_\_  
**Peter Simeoni**

\_\_\_\_\_  
**Date**

Sous-ministre adjoint / Assistant Deputy Minister

Direction générale de service aux citoyens / Citizen Service Branch

Service Canada