

**ACCORD DE SERVICE CONCERNANT
L'UTILISATION DU SERVICE GÉRÉ DU WEB
POUR LA PUBLICATION WEB SUR LE SITE
CANADA.CA ET L'ANALYTIQUE WEB**

**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR USE OF THE
MANAGED WEB SERVICE FOR PUBLISHING TO
THE CANADA.CA WEB SITE AND FOR WEB
ANALYTICS**

ENTRE

**SERVICE CANADA,
organisation qui exécute ses activités sous
l'égide du
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DU
DÉVELOPPEMENT SOCIAL
(« SERVICE CANADA »)**

À

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

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

BETWEEN

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

TO

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

[collectively referred to as the "Participants"]

PDMDWR-Agreement-MWSSLATemplate(Letter)-20180821-V02-BDRAFT

1. OBJECTIF

- 1.1 Le présent accord de service définit l'entente standard conclue entre l'institution et Service Canada concernant l'accès au SGW et l'utilisation du SGW par l'institution, la prestation des services connexes par Service Canada et les rôles de chacun des participants en vertu de cette entente.

2. CONTEXTE

- 2.1 Le site web Canada.ca est géré et tenu à jour par Service Canada à partir de l'outil de gestion de la plateforme Web du gouvernement du Canada, le « service géré du Web » (SGW).

2.2

2.3

2.4

3. DESCRIPTION FONCTIONNELLE

- 3.1 Le « service géré du Web » (SGW) désigne la solution de « logiciel-service » (SaaS) en nuage acquise par le gouvernement du Canada et gérée par l'Éditeur principal. Cette solution offre les fonctionnalités suivantes :

- a) infrastructure d'hébergement et de stockage de sites et d'applications Web, y compris infrastructure et

1. PURPOSE

- 1.1 This service level agreement (SLA) describes the standard arrangement between Service Canada and the Institution for use of the Managed Web Service and its components, and for the provision of related services by Service Canada.

2. BACKGROUND

- 2.1 Employment and Social Development Canada (ESDC), through its Service Canada initiative, is responsible for the management of the Canada.ca web site and for the Government of Canada (GC) web platform management tool, the Managed Web Service (MWS).

- 2.2 The Institution will use the MWS and other related support services provided by Service Canada to manage its official online presence on Canada.ca.

- 2.3 This agreement will be read in conjunction with and forms part of the *Memorandum of Understanding Regarding Web and Related Electronic or Digital Services* between Service Canada and the Institution.

2.4

3. FUNCTIONAL DESCRIPTION

- 3.1 The Managed Web Service (MWS) is a web site and application hosting and storage platform which is managed by Service Canada and used by GC institutions for the Canada.ca web site. The following functionality and benefits are provided:

- Web site and application hosting and storage infrastructure, including infrastructure and environments for web site development and testing;

environnements pour le développement et l'essai de sites Web;

- b) gestion de contenu et analytique Web, y compris des outils de sauvegarde et de récupération;
- c) diffusion de contenu adéquat par l'entremise d'un réseau sécurisé.

3.2

3.2

The MWS includes the following components, which will be used by the Institution under this agreement to manage and publish content on Canada.ca and to perform web analytics on that content:

- Adobe Experience Manager (AEM)
- Adobe Analytics Standard

3.3

La gestion de l'accès des utilisateurs au SGW se fera au moyen de contrôles d'accès fondés sur les rôles. L'accès au système sera assuré en fonction des exigences relatives aux rôles et aux responsabilités de chaque utilisateur ainsi qu'aux rôles des utilisateurs de l'institution définis pour le SGW, tels que publiés par l'Éditeur principal.

3.3

User access to application functionality is determined by predefined user account profiles, as follow:

AEM

- Account Manager
- Publisher
- Author

Adobe Analytics

- Analytics Representative
- Analytics User

4.

4.

SERVICES PROVIDED

4.1

4.1

Under this agreement, Service Canada will provide the following services to the Institution:

- a) Access to the MWS and its component applications and data for publishing content to the Canada.ca web site and performing web analytics on its content pages;
- b) User licenses and user account management for AEM and Adobe

Analytics;

- c) User training and reference materials for AEM and Adobe Analytics for Institution users;
- d) Second- and third-level technical and user support for Institution points of contact through the Principal Publisher Service Desk;
- e) Access to the AEM self-serve report suite;
- f) Access to Adobe Analytics Report Builder; and
- g) Access to Adobe Analytics Analysis Workspace.
- h) Publishing to Canada.ca on behalf of the Institution (on request);
- i) After hours publishing (*must be requested in advance, potential cost recovery*);

4.2

4.2

Migrating or otherwise establishing content and assets from existing web sites to the MWS for publishing on Canada.ca is outside the scope of this agreement and will be addressed through a separate arrangement.

Disponibilité du SGW

MWS Availability

4.3

Dans le cadre des activités normales, le SGW sera accessible aux utilisateurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pendant la période de maintenance hebdomadaire et d'autres périodes d'interruption prévues. Le calendrier de maintenance hebdomadaire et toute autre période d'indisponibilité prévue seront communiqués à l'avance aux institutions; l'information sera affichée sur GCpédia et une notification par courriel sera envoyée aux titulaires de compte du système.

4.3

Under normal operations the MWS will be available to users 24 hours each day, 7 days each week, with the exception of a weekly maintenance window and other planned outages. The weekly maintenance schedule and other planned outages will be published to the Principal Publisher pages on GCPedia.

Les titulaires de compte du système seront informés par courriel de toute panne

imprévue aussitôt que la panne sera connue.

4.4

Soutien du bureau de service à l'intention des institutions

4.5 Service Canada est responsable de l'exploitation d'un bureau de service qui offrira aux institutions un service de soutien de deuxième niveau dans les deux langues officielles relativement aux demandes de service, aux rapports d'incidents et aux demandes de changement liés au SGW ou aux fonctionnalités d'analytique.

Avis

4.6

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'INSTITUTION

5.1 L'institution demeure responsable de tous ses processus de publication Web et d'approbation du contenu internes, selon

Support

4.4 Service Canada publishes and maintains operational support information, including support hours and service standards, on its Principal Publisher Services pages on GCPedia. Information provided by Service Canada through GCPedia will be considered the official source of reference for the Principal Publisher services.

Principal Publisher Service Desk

4.5 The Principal Publisher Service Desk page on GCPedia is the formal mechanism for Institution points of contact to submit service requests, change requests, and to report incidents related to the MWS and the Canada.ca web site.

Notifications

4.6 In addition to support information provided on GCPedia, Service Canada will provide email notifications to Institution users about updates and changes to the services, unplanned outages, operational updates, and any other issues regarding the operation of the Canada.ca web site, the MWS, and their related functions and components.

(via NC-AIDE_WEB_HELP NC-AIDE_WEB_HELP@canada.gc.ca)

5. ROLES AND RESPONSIBILITIES OF THE INSTITUTION

5.1 Under this agreement, the Institution remains responsible for the management and approval of its web content, for continuing to publish

les processus décrits par Service Canadapour le SGW, et doit continuer de publier du contenu selon ses propres échéanciers par l'entremise du SGW sur Canada.ca.

Points de contact

- 5.2** L'institution nommera au moins une personne comme gestionnaire de compte de l'institution du SGW, qui aura pour responsabilité de :
- a) gérer les comptes d'utilisateur du SGW et fournir aux utilisateurs de l'institution un soutien de premier niveau pour le SGW au sein de l'institution;
 - b) servir de premier point de contact au nom de l'institution pour Service Canada en ce qui concerne l'utilisation du SGW.

Comptes d'utilisateur

- 5.3** L'institution fournira à Service Canada les renseignements suivants sur les personnes désignées pour la création des comptes d'utilisateur du SGW :
- nom d'utilisateur;
 - adresse courriel du Gouvernement du Canada.
- 5.4** L'institution informera les personnes au sujet desquelles des renseignements sont divulgués à Service Canada pour les comptes d'utilisateur de l'objectif de la divulgation, y compris de l'utilisation, de la gestion et de l'élimination de l'information, conformément aux articles 7.6, 7.7, and 7.8.
- 5.5** Les comptes d'utilisateur en analytique qui ne sont plus requis ou auxquels personne n'a accédé pendant trois (3) mois consécutifs seront désactivés et pourraient être attribués à une autre institution.

content on its own schedule through the MWS to *Canada.ca*, and conducting web analytics in alignment with processes and terms of use outlined by Service Canada.

Points of Contact

- 5.2** The Institution will designate operational points of contact for AEM (Account Managers) and for Adobe Analytics (Analytics Representatives), who will be responsible for :
- a) managing user accounts and providing first-level service support to MWS users within the Institution; and
 - b) submitting service requests for user and technical support, incident reports, and change requests using the Principal Publisher Service Desk.

User Accounts

- 5.3** The Institution will provide the following information about individuals to Service Canada for the creation of AEM or Adobe Analytics MWS user accounts:
- user name
 - Government of Canada email address
- 5.4** The Institution will advise individuals whose information is provided to Service Canada for user accounts about the purpose of the disclosure, including the use, management, and disposition of the information, as described in Appendix 1, sections 4 through 6.
- 5.5** Analytics user accounts that are no longer required or that are not accessed for three (3) consecutive months will be decommissioned and may be reallocated to another Institution

Comment [LD1]: To be confirmed

Applications Web

5.6 L'institution tiendra à jour une liste de ses applications Web accessibles par l'entremise du site Canada.ca, qui sera mise à la disposition de Service Canada sur demande. La liste comprendra les renseignements suivants sur chaque application Web :

- Nom de l'application
- URL – français
- URL – anglais
- Exigences en matière d'authentification des utilisateurs

Exigences techniques

5.7 L'institution demeure responsable de son infrastructure Web technique interne et doit respecter toutes les exigences en matière de connectivité et autres exigences techniques relatives à l'utilisation du SGW.

6. MODALITÉS D'UTILISATION

6.1 L'institution et ses utilisateurs acceptent les modalités suivantes d'utilisation des services :

- a) Seul le contenu officiel et approuvé du gouvernement du Canada sera téléchargé sur le SGW, notamment le contenu Web pour le site Canada.ca, ce qui comprend les applications Web et les biens numériques;
- b) Seuls les utilisateurs autorisés par l'institution pourront accéder au SGW à partir uniquement d'ordinateurs et d'appareils approuvés par le gouvernement du Canada et protégés par le pare-feu de ce dernier;
- c) Les utilisateurs ne pourront accéder

Web Applications

5.6 [The Institution will maintain an up to date inventory of its web applications that are accessible through the Canada.ca site which will be made available to Service Canada on request. The inventory will include the following information about each web application:

- Application name
- URL – English
- URL – French
- User authentication requirements

Comment [LD2]: To be confirmed?

Technical Requirements

5.7 The Institution remains responsible for its internal technical web infrastructure and for meeting all connectivity and other technical requirements for using the MWS.

6. TERMS OF USE

6.1 The Institution and its users agree to the following terms and conditions for using the services:

- a) Only approved, official GC content will be uploaded to MWS including, but not limited to, web content for *Canada.ca*, including web applications and digital assets;
- b) The services will only be accessed by users authorized by the Institution who have completed the AEM and/or Adobe Analytics training provided by Service Canada, and only from GC-approved computers and devices situated behind a GC firewall;
- c) Users will only access the services

Comment [LD3]: To be confirmed. May be replaced with "operating within a secure GC network"?

au SGW qu’avec les justificatifs d’accès des comptes qui leur ont été attribués. Ils ne pourront en aucun cas les communiquer à d’autres personnes;

using their assigned account access credentials and will not share their account credentials with other individuals;

- d) Les utilisateurs doivent aviser le gestionnaire des comptes de l’institution, qui en informera ensuite l’Éditeur principal, de tout changement d’emploi, d’informations relatives aux justificatifs d’accès au système ou d’autres circonstances pouvant avoir une incidence sur le statut ou l’intégrité du compte de l’utilisateur;
- e) Aucun autre renseignement personnel ne sera téléchargé sur le SGW outre ceux qui sont requis pour établir ou tenir à jour un compte d’utilisateur autorisé.

- d) The Institution must notify Service Canada of any change of user employment, supporting information for system credentials, or other circumstances that may affect the status or integrity of the user’s account; and
- e) No personal information will be uploaded to the MWS except that which is required to establish or maintain an authorized user account.

8. CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES

8. FINANCIAL CONSIDERATIONS

8.1 Le présent article doit être lu conjointement à l’article 14 de l’entente-cadre du PE.

8.1 This section is to be read in conjunction with section 12 of the *Memorandum of Understanding Regarding Web and Related Electronic or Digital Services*.

8.2 L’institution sera responsable des coûts engagés par ses utilisateurs dans l’utilisation qu’ils font du SGW et de ses caractéristiques et de ses fonctions – ou des coûts qui y sont associés – si cette utilisation n’est pas visée par les conditions d’utilisation décrites à l’article 5 du présent accord ou est contraire à celles-ci.

8.2 The Institution will be responsible for any costs incurred by its users for or associated with use of the MWS and of its features and functions that are outside of or contrary to the terms of use described in section 5 of this Agreement.

Comment [LD4]: To be confirmed whether there are cost recovery considerations that may be implemented before agreement expiration in March 2021.

9. MODIFICATIONS, AVIS ET TERMINAISON

9. AMENDMENTS, NOTICES AND TERMINATION

9.1 The provisions of section 17 of the

Memorandum of Understanding Regarding Web and Related Electronic or Digital Services will be followed for any changes to this SLA.

10. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

10.1 L'accord entrera en vigueur à la date de la dernière signature des participants et le restera jusqu'au 31 mars 2021.

10. EFFECTIVE DATE AND DURATION

10.1 The Agreement comes into effect upon the date of the last signature of the Participants and will remain in effect until March 31, 2021.

DRAFT

SIGNATURES

AU NOM DE L'INSTITUTION / ON BEHALF OF THE INSTITUTION

Nom

position

Branch / business area

Ministère / department

Date

AU NOM DE SERVICE CANADA / ON BEHALF OF SERVICE CANADA

Michel Laviolette

Directeur général / Director General

Digital Service Directorate / direction du service numérique

Service Canada

Date

DRAFT

APPENDICE 1**GESTION DES RENSEIGNEMENTS ET SÉCURITÉ**

1. Service Canada confirme qu'un rapport sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) a été produit concernant l'utilisation et la gestion qu'il fait du SGW, y compris des renseignements personnels qui seront recueillis dans l'administration du SGW.
2. L'institution a la responsabilité de déterminer si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est nécessaire pour la collecte, l'utilisation et la communication qu'elle fera des renseignements personnels au moyen du SGW, s'il y a lieu.
3. Conformément au pouvoir qu'il détient d'exploiter et d'administrer le SGW dans le cadre de la gestion du site Web Canada.ca, Service Canada recueillera des renseignements personnels correspondant à trois groupes de données :
 - des renseignements sur les utilisateurs de l'institution;
 - des renseignements sur les visiteurs du site;
 - des commentaires des visiteurs du site.

Renseignements sur les utilisateurs de l'institution

4. Les éléments de données suivants seront fournis par l'institution et recueillis et stockés dans le SGW aux fins de l'établissement et de la gestion d'un compte d'utilisateur du SGW et de l'authentification de l'accès de l'utilisateur :
 - nom d'utilisateur;
 - adresse courriel.
5. Outre l'objectif mentionné à l'article 4, il se pourrait que les renseignements sur les utilisateurs de l'institution soient utilisés ou communiqués sous forme de données

APPENDIX 1**MANAGEMENT OF INFORMATION AND SECURITY**

1. Service Canada confirms that a Privacy Impact Assessment (PIA) report for its use and management of the MWS, including personal information that will be collected in the administration of the MWS, has been completed.
2. The Institution is responsible for determining and addressing any privacy impacts related to its own collection, use, and disclosure of personal information in using the MWS other than as described in this agreement, if applicable.
3. Under its authority to operate and administer the MWS as part of the management of the *Canada.ca* website, Service Canada will collect elements of personal information in three data clusters:
 - Institutional User Information,
 - Site Visitor Information, and
 - Site Visitor Feedback.

Institution User Information

4. The following data elements will be provided by the Institution and collected and stored in the MWS for the purpose of establishing and managing a MWS user account, and for authenticating user access:
 - user name
 - email address
5. In addition to the purpose stated in section 4, institutional user information may be used or disclosed in aggregated and anonymized form for policy, research, evaluation, and reporting

regroupées et anonymes aux fins de politiques, de recherche, d'évaluation et d'établissement de rapports.

6. En général, les éléments d'identification de l'utilisateur du SGW ne sont pas divulgués. Toutefois, dans les cas où l'activité de l'utilisateur pourrait enfreindre les modalités en vigueur du SGW ou lorsque l'utilisation n'est pas autorisée, les éléments d'identification de l'utilisateur peuvent être communiqués à l'institution à des fins administratives, disciplinaires ou d'enquête..
7. Service Canada confirme qu'aux fins du PE, les éléments de données dont il est question à l'article 4 ont une valeur opérationnelle et seront conservés pendant un minimum de deux (2) ans suivant la dernière utilisation à des fins administratives. Lorsqu'ils ne seront plus requis, les renseignements seront éliminés par Service Canada conformément à la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à d'autres autorisations de disposition de documents.

Renseignements sur les visiteurs du site

8. Les éléments de données suivants sur les visiteurs du site Canada.ca seront recueillis et stockés dans le SGW afin de permettre la réception et la transmission de paquets de données entre les visiteurs du site et le site Canada.ca, de façon à faciliter les interactions des visiteurs avec le site :
- adresse IP;
 - pages Web demandées;
 - pages Web visitées;
 - date et heure de la visite.
9. Les adresses IP des visiteurs du site seront stockées dans le SGW et seront masquées en temps réel par l'élimination du dernier octet de l'adresse IP, conformément à la *Norme sur la protection de la vie privée et le*

purposes.

6. In general, MWS user credentials are not disclosed. However, in cases where user activity may breach the applicable MWS terms of use or where use is unauthorized, user credentials may be disclosed to the Institution and as authorized by law for administrative, disciplinary, or investigative purposes.
7. Service Canada confirms that, for the purposes of this agreement, the data elements referred to in section 4 are of business value and will be retained for a minimum of two (2) years following the last administrative use. When no longer required, the information will be disposed of by Service Canada in accordance with the *Library and Archives of Canada Act*, the *Privacy Act*, and the relevant disposition authorities.

Site Visitor Information

8. The following data elements for visitors to the *Canada.ca* site will be collected and stored in the MWS for the purpose of allowing the receipt and transmission of data packets between site visitors and the *Canada.ca* site to facilitate a visitor's interaction with the site:
- IP address
 - web pages requested
 - web pages visited
 - Date and time of visit
9. The IP addresses of site visitors will be stored in the MWS and will be masked in real time by removing the final octet of the IP address, in compliance with the *TBS Standard on Privacy and Web Analytics*.

Web analytique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

10. Les renseignements sur les visiteurs et les adresses IP masquées peuvent également être divulgués à l'institution aux fins de communication, de recherche, de statistique ou d'amélioration des programmes et des services.
11. L'institution aura seulement accès à des données regroupées et anonymes sur les visiteurs du site.
12. Les adresses IP et les renseignements sur les visiteurs correspondants seront supprimés du SGW tous les six (6) mois conformément aux modalités du contrat du SGW. Les données regroupées ou anonymes seront conservées par Service Canada pendant un minimum de deux (2) ans.
13. Les adresses IP non masquées et les renseignements sur les visiteurs correspondants seront conservés par le fournisseur du SGW au nom d'EDSC, à titre d'Éditeur principal, pendant deux (2) ans, et ils seront détruits de manière sécurisée par la suite.

Commentaires des visiteurs

14. Le gouvernement du Canada recueille les commentaires des visiteurs sur le site Web Canada.ca. Il arrive que les visiteurs soumettent des renseignements personnels non sollicités en même temps que leurs commentaires. Service Canada examinera les renseignements recueillis en même temps que les commentaires des visiteurs, et il éliminera tout renseignement personnel, le cas échéant.
15. C'est par l'intermédiaire des modalités du site Web Canada.ca que les visiteurs du site seront avisés qu'aucun renseignement personnel ne doit être soumis et que le gouvernement du Canada ne répondra pas

10. Visitor information with masked IP addresses may also be disclosed to the Institution for communications, research, statistics, and program and service improvement purposes.
11. The Institution will only have access to anonymized and aggregated site visitor information.
12. Masked IP addresses and corresponding visitor information will be purged from the MWS every six (6) months as per the terms of the MWS contract. Aggregate or anonymous information will be retained by Service Canada for a minimum of two (2) years.
13. Unmasked IP addresses and corresponding visitor information will be retained by the MWS provider on behalf of Service Canada for two (2) years, and securely destroyed thereafter.

Visitor Feedback Information

14. The GC collects feedback from visitors to the *Canada.ca* website. Occasionally, visitors may submit unsolicited personal information along with their feedback. Information collected with visitor feedback will be reviewed by Service Canada and any personal information elements will be removed.
15. Site visitors will be informed via the *Canada.ca* Terms and Conditions that personal information should not be submitted and that the GC will not respond to comments that include personal information.

aux commentaires qui contiennent
renseignement personnel.

16. Les renseignements personnels recueillis par l'entremise des commentaires des visiteurs ne seront pas utilisés pour la prise de décisions administratives concernant le visiteur et ils ne serviront pas à créer des profils individuels.

17. Les commentaires des visiteurs soumis sur le site Canada.ca et se rapportant à l'institution peuvent être communiqués à celle-ci après l'élimination de tous les renseignements personnels. Dans les rares cas où les renseignements personnels du visiteur sont communiqués à l'institution, cette communication doit se faire conformément à la partie 4 de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

16. Personal information collected through visitor feedback will not be used to make administrative decisions about the visitor, nor will the personal information be used to create individual profiles.

17. Visitor feedback submitted to *Canada.ca* and related to the Institution may be disclosed to the Institution after any personal information elements are removed. In rare cases where a visitor's personal information elements are disclosed to the Institution, it will be in accordance with Part 4 of the *Department of Employment and Social Development Act*.