

Infrastructures
technologiques

Québec 

Direction du courtier infonuagique

Guide de l'utilisateur

Catalogue d'offres infonuagiques

Collaboration et bureautique

Table des matières

1. DÉFINITION DES TERMES	4
2. GÉNÉRALITÉS	5
2.1. Rôle du Courtier en infonuagique d'ITQ.....	5
2.2. Rôle du Catalogue d'offres infonuagiques	5
2.3. Types d'offres disponibles	5
2.4. Clientèle admissible	6
2.5. Avantages d'utiliser le Catalogue d'offres infonuagiques	7
3. PROCESSUS D'ACQUISITION	8
3.1. ÉTAPE 1 : Définir ses besoins.....	9
3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue.....	10
3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste d'offres conformes aux besoins	11
3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux.....	12
3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique.....	13
4. GESTION CONTRACTUELLE	16
4.1. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique <i>(pour les MO assujettis au RCTI)</i>	16
4.2. Se préparer à l'entrée	16
4.3. Payer les frais de gestion d'ITQ.....	17
4.4. Modifier le contrat spécifique.....	17
4.5. Communiquer avec le Courtier.....	17
4.6. Partager son expérience avec d'autres organisations	18
4.7. Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur.....	18
4.8. Évaluer le rendement du fournisseur.....	18
4.9. Annuellement	18
4.10. À la fin du contrat spécifique (pour les MO assujettis au RCTI).....	18
4.11. Se préparer à la transition à la sortie.....	19
4.12. Traiter les documents relatifs au contrat spécifique	20
5. FOIRE AUX QUESTIONS	22
6. CONTACTS.....	31

Historique des modifications

Date	Modifications	Personne responsable
2018-04-17	Ajout client à la section 2.4 ; Ajout des coordonnées du Service des acquisitions de services à la section 6 ; Remplacement de « organisme » par « organisation » ou « clientèle ».	
2018-06-01	Modifications à la foire aux questions ; Bonification ordre du jour à la section 3.5.	
2018-10-31	Ajout d'un délai à prévoir pour la conclusion d'un contrat à la section 3.5 ; Explications concernant les frais de gestion à la section 4.3 ; Ajout d'une question aux FAQ concernant les frais de gestion.	
2018-11-28	Ajout d'une note pour référer au SCVC si le client doit utiliser le pont de visioconférence.	
2020-09-01	Modifications des mentions par rapport au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour Infrastructures technologiques Québec (ITQ).	
2021-01-21	Révision linguistique et mise en page.	Josée Létourneau
2021-04-26	Ajout du lien vers la tarification du Courtier.	
2021-06-03	Ajout du lien vers la clientèle admissible.	
2021-09-20	Mise à jour des types d'offres disponibles	DT

1. DÉFINITION DES TERMES

Catalogue d'offres infonuagiques (ou Catalogue) :

Le moyen que prend le Courtier pour rendre disponibles à la clientèle les informations relatives aux fournisseurs et aux offres infonuagiques qualifiées.

Contrat spécifique (ou contrat) :

Un contrat pour l'approvisionnement en offres infonuagiques disponibles au Catalogue, conclu entre la clientèle et un fournisseur. Le contrat spécifique peut inclure, selon le fournisseur, d'autres documents à signer par la clientèle provenant du fournisseur.

Courtier en infonuagique (ou Courtier) :

Infrastructures technologiques Québec dans son rôle de Courtier en infonuagique.

Entente-cadre :

Accord ayant pour objet d'établir les conditions générales régissant la gestion et l'exécution de l'offre ou des offres infonuagiques, ainsi que les contrats spécifiques à conclure entre les fournisseurs et la clientèle.

Fournisseur d'offres infonuagiques (ou fournisseur) :

Fournisseur avec lequel le Courtier a conclu une entente-cadre portant sur les offres infonuagiques publiées au Catalogue.

Frais de gestion :

Un montant exigé par le Courtier sur les acquisitions d'offres infonuagiques de la clientèle. Les frais de gestion constituent la tarification pour le courtage en approvisionnement effectué par le Courtier.

Offre infonuagique (ou offre) :

Une offre infonuagique d'un fournisseur composée d'inclusions à un prix de base, de composants additionnels, d'activités à l'entrée et d'activités de transition à la sortie visant à répondre aux exigences et caractéristiques énoncées par le Courtier.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Rôle du Courtier en infonuagique d'ITQ

Le Courtier en infonuagique désigne Infrastructures technologiques Québec (ITQ) dans son rôle de Courtier en infonuagique. Ce rôle lui a été attribué par le décret 923-2015.

Le Courtier agit à titre de facilitateur pour l'approvisionnement en offres infonuagiques. Il a comme principales fonctions de :

- qualifier des offres infonuagiques ;
- négocier et conclure des ententes-cadres avec les fournisseurs ;
- rendre disponibles des offres infonuagiques par le biais d'un Catalogue ;
- accompagner la clientèle dans le processus d'acquisition en leur fournissant conseils et outils ;
- assurer les mises à jour du Catalogue et la gestion de la performance des fournisseurs relativement aux ententes-cadres.

2.2. Rôle du Catalogue d'offres infonuagiques

Le moyen que prend le Courtier pour rendre disponibles à la clientèle les informations relatives aux fournisseurs et aux offres infonuagiques qualifiées. C'est un Catalogue en ligne accessible par le biais du Portail d'approvisionnement à l'adresse :

<http://www.portail.approvisionnement-quebec.gouv.qc.ca/>.

2.3. Types d'offres disponibles

Les offres portent sur les catégories suivantes d'outils de collaboration et de bureautique :

- courriel ;
- réseau social d'entreprise ;
- visioconférence par le biais de postes de travail ¹ ;
- traitement de texte ;
- tableur ;
- présentation ;
- plateforme collaborative multifonctions ;
- messagerie instantanée ;
- partage et synchronisation de fichiers ;
- sondage ;

¹ Les outils de visioconférence visent une utilisation par le biais de postes de travail. Pour des besoins de visioconférence visant une utilisation de salles de visioconférence par l'entremise du pont du Service centralisé de visioconférence et de collaboration d'ITQ (SCVC), se référer à l'[offre de service du SCVC](#).

- plateforme collaborative multifonction ;
- analytique et intelligence d'affaires ;
- gestion de projet ou du travail d'équipe ;
- création et édition de diagrammes ;
- gestions centralisées des appareils mobiles, micro-ordinateurs et autres dispositifs ;
- gestion de la relation client (CRM) ;

Les offres contiennent également du matériel de formation, des dispositions de transition à l'entrée et de transition à la sortie, ainsi que de l'assistance technique.

La prestation de services professionnels, notamment en ce qui concerne la migration, l'intégration, la gestion du changement ou la gestion de projet ne fait pas partie de la portée des offres infonuagiques.

2.4. Clientèle admissible

Les organisations suivantes peuvent conclure des contrats de gré à gré pour l'acquisition de biens ou de services infonuagiques avec tout fournisseur qui est partie à une entente-cadre conclue avec le Courtier :

1. Les organismes publics visés à l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ([chapitre G-1.03](#)) ;
2. Toute autre personne ou toute autre entité désignées par le président du Conseil du trésor en vertu de l'article 6 de la [Loi sur Infrastructures technologiques Québec \(I-8.4\)](#) ;
3. Jusqu'à la date de l'entrée en vigueur de la première décision du Conseil du trésor prise conformément au troisième alinéa de l'article 3 de la *Loi sur Infrastructures technologiques Québec*, la clientèle qui, le 31 mai 2020, était desservie par le Centre de services partagés du Québec, mais uniquement dans la mesure où ces services à obtenir sont liés aux fonctions qui sont confiées à Infrastructures technologiques Québec par la présente loi.

Il est de la responsabilité de l'organisation intéressée de s'assurer qu'elle est légalement habilitée à conclure ce type de contrat de gré à gré, avant même de débiter ses démarches auprès des fournisseurs dont les offres sont qualifiées.

Voici le [lien](#) des organismes publics et autres entités admissibles.



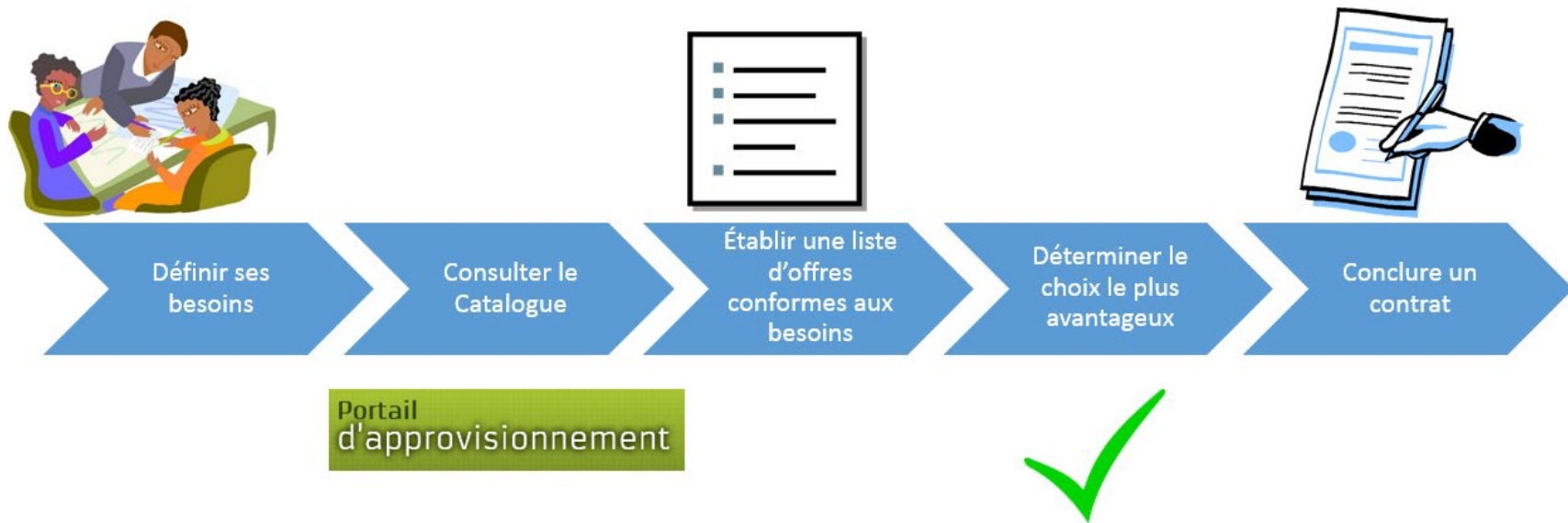
Nonobstant les informations contenues dans le présent guide, les organisations sont responsables de **respecter toutes les dispositions auxquelles elles sont assujetties**, notamment en ce qui concerne la façon dont doit se faire le choix de l'offre ou des offres infonuagiques.

2.5. Avantages d'utiliser le Catalogue d'offres infonuagiques :

- des offres infonuagiques répondant à des exigences de sécurité reconnues et aux exigences du cadre légal : les offres infonuagiques ont été qualifiées par le Courtier sur la base d'exigences relatives à la sécurité informatique et sur la base des exigences minimales du gouvernement relativement à son cadre légal, notamment pour la protection des renseignements personnels ;
- un processus d'approvisionnement simplifié :
 - le Courtier a conclu des ententes-cadres avec les fournisseurs pour le bénéfice de sa clientèle. Le Courtier a donc déjà négocié avec les fournisseurs toutes les conditions contractuelles applicables, la portée des offres, ainsi que les prix. Donc, aucune négociation n'est requise de la part de la clientèle ;
 - la clientèle conclut elle-même un contrat spécifique de gré à gré avec un fournisseur pour ses propres besoins. Aucun appel d'offres n'est requis, peu importe le montant du contrat. De plus, le Courtier assiste la clientèle lors du processus d'acquisition et prépare le contrat de la clientèle à partir des gabarits prévus à cet effet.
- un suivi centralisé de la performance des fournisseurs : Le Courtier assure un suivi centralisé de la performance des fournisseurs à l'égard des ententes-cadres. Il veille au respect de celles-ci et à leur mise à jour au besoin ;
- un Catalogue évolutif répondant aux besoins de sa clientèle : Le Courtier fait évoluer son Catalogue en fonction des orientations gouvernementales et des besoins énoncés par la clientèle. Il veille également à présenter des informations pertinentes sur les offres de façon à permettre aux clients de faire un choix éclairé.

3. PROCESSUS D'ACQUISITION

Le graphique suivant présente d'une façon simplifiée le processus d'acquisition menant à la conclusion d'un contrat spécifique par la clientèle.



3.1. ÉTAPE 1 : définir ses besoins

En juin 2015, le gouvernement du Québec lançait sa Stratégie gouvernementale en TI intitulée *Rénover l'État par les technologies de l'information*. Il s'engageait à mettre à profit l'infonuagique pour accroître l'agilité gouvernementale et réaliser des économies tout en assurant la pérennité des actifs informationnels et le respect de la vie privée. Ce faisant, il a mis de l'avant une mesure qui vise à encourager le recours à l'infonuagique par les organismes publics qui devront considérer cette possibilité avant d'opter pour le développement de solutions traditionnelles.

Une analyse de risques devrait cependant être réalisée avant de prendre la décision de recourir à l'infonuagique et de déterminer le mode de déploiement approprié en fonction du degré de sensibilité des données impliquées. De plus, avant d'adopter l'infonuagique, il est essentiel de comprendre les besoins et les enjeux de votre organisation.

Minimalement, les éléments suivants devraient être analysés :

- quels sont les impacts organisationnels liés à l'adoption de l'infonuagique?;
- quels sont les impacts organisationnels liés à un changement de solution de collaboration ou de bureautique?;
- quelle est la nature des données qui seront hébergées dans l'infonuagique et leur niveau de confidentialité?;
- quels sont vos risques organisationnels liés à l'adoption de l'infonuagique?;
- Quels sont vos besoins en termes de fonctionnalités, de sécurité, de niveau de service, de formation, d'activités d'entrée, d'activités de transition à la sortie et d'assistance technique?;
- quelle est la durée du contrat désirée, incluant les renouvellements? N.B. Il convient de réaliser les activités de transition à l'entrée et de transition à la sortie pendant la durée du contrat ;
- quelle est la consommation estimée pour toute la durée du contrat? Envisagez-vous une grande variabilité des quantités?;
- quel est le budget disponible?;
- quel est votre échéancier de projet global à haut niveau, incluant les activités de transition à l'entrée et de transition à la sortie?;
- votre environnement technologique est-il prêt au passage à l'infonuagique (ex. prérequis, analyse des écarts, architecture...)?;
- quel sera l'impact du passage à l'infonuagique sur vos contrats actuels?;
- devrez-vous recourir à un prestataire de services pour la mise en œuvre des offres infonuagiques (ex. : gestion de projet, analyse, migration, intégration)? N.B. Les services professionnels ne font pas partie de la portée des offres inscrites au Catalogue. Cependant, ITQ a procédé à une qualification centralisée pour des prestataires de services pour la mise en œuvre d'offres infonuagiques. Veuillez consulter le Portail d'approvisionnement ;

- le Catalogue est-il le véhicule d'acquisition approprié pour répondre à vos besoins ? Dans le cas contraire, il sera possible d'utiliser un processus d'acquisition standard.



Il est demandé à la clientèle de **communiquer leurs initiatives en infonuagique** au [Pôle d'expertise en infonuagique](#) (SSDPI, SCT), à des fins de partage avec la communauté gouvernementale.

3.2. ÉTAPE 2 : consulter le Catalogue

Le Catalogue est disponible sur le Portail d'approvisionnement.

Le présent guide d'utilisateur, le tableau synthèse des offres, ainsi que les fiches des fournisseurs sont disponibles dans le Catalogue.

Le tableau synthèse des offres donne une vue d'ensemble des offres qualifiées ou en analyse. Il permet de faire un premier filtre des offres à partir des besoins à haut niveau et ainsi faciliter la recherche subséquente dans les fiches des fournisseurs.

Chaque fiche de fournisseur contient les informations applicables aux offres qualifiées, notamment l'entente-cadre, les principales caractéristiques techniques des offres, les prix, les réponses du fournisseur en matière de sécurité informatique, les lieux où sont situés les centres de données autorisés pour l'hébergement des renseignements personnels, les conditions contractuelles applicables, ainsi que les personnes-ressources chez le fournisseur.

Pour bénéficier du dynamisme du marché de l'infonuagique, une **mise à jour des prix** peut être publiée au Catalogue à **la première journée ouvrable de chaque mois** et une **mise à jour des autres caractéristiques** des offres peut être publiée au Catalogue **à tout moment**.

Par conséquent, la clientèle dont le **processus d'acquisition est en cours** doit s'assurer de prendre connaissance de ces modifications et les considérer dans son analyse.



Lorsqu'une modification est apportée à une fiche, le Courtier en publie une nouvelle version en ajustant la date inscrite dans le nom de la fiche. De plus, chaque fiche contient un lien « Historique des modifications » qui donne le détail des modifications.

La clientèle qui désire être avisée par courriel de la publication des modifications peut s'inscrire à la liste de diffusion en écrivant à l'adresse courtier.infonuagique@itq.gouv.qc.ca en mettant dans l'objet : Inscription à la liste de diffusion.

3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste d'offres conformes aux besoins

3.3.1. Liste préliminaire basée sur les informations au Catalogue

À partir des informations disponibles au Catalogue, analysez si chaque offre répond à vos besoins.

Outre les prix et les informations techniques sur les offres, il est important de prendre connaissance des documents contractuels suivants :

- rubrique « Prix et caractéristiques du produit ou du service » du guide d'achat :
 - gabarit de contrat spécifique : Il sera utilisé par le Courtier pour la préparation de votre contrat spécifique. Il a été adapté au mode de fonctionnement du Courtier infonuagique et a servi de base de négociation avec les fournisseurs. Il est générique pour tous les fournisseurs. Il peut être précisé ou modifié par l'annexe modificative préparée par le Courtier.
- section « Conditions contractuelles » de la fiche du fournisseur :
 - entente-cadre : Elle présente notamment le partage de responsabilités entre le fournisseur, la clientèle et le Courtier lors du processus d'acquisition et en cours de gestion contractuelle.
 - annexe modificative : L'annexe modificative sert à venir modifier ou préciser des éléments du gabarit de contrat spécifique ou des conditions du fournisseur. Elle est issue des négociations entre le Courtier et le fournisseur. Elle sera annexée au contrat spécifique et en fera partie intégrante.
 - conditions contractuelles du fournisseur : Ce sont les conditions contractuelles des fournisseurs applicables à ses offres infonuagiques, incluant notamment les conditions d'utilisation des offres et la définition des niveaux de service. Elles peuvent être précisées ou modifiées par l'annexe modificative. Elles seront annexées au contrat spécifique et en feront partie intégrante.

Notez qu'aucun élément présenté dans la fiche du fournisseur et dans le gabarit de contrat spécifique préparé par le Courtier ne peut faire l'objet de négociation de la part de la clientèle. De plus, les contrats spécifiques ne doivent porter que sur les éléments présentés dans la fiche du fournisseur.

3.3.2. Demander des précisions aux fournisseurs et réaliser un banc d'essai

Si les informations disponibles au Catalogue ne sont pas suffisantes, la clientèle peut poser des questions de précision au fournisseur ou elle peut procéder à un banc d'essai avec une ou plusieurs offres disponibles au Catalogue. Au même titre que les

informations présentées au Catalogue, les informations ainsi obtenues peuvent être utilisées par la clientèle pour justifier le choix de la ou des offres.

Les demandes de précision et les bancs d'essai sont sans frais pour la clientèle et ne constituent aucunement un engagement à signer un contrat spécifique. Il est possible de réaliser un banc d'essai pour une durée maximale de 60 jours avec un maximum de 30 unités de chaque offre choisie par la clientèle. En vertu de l'entente-cadre, le fournisseur s'est engagé à prendre en charge les demandes de la clientèle dans un délai maximal de trois jours ouvrables.



Les **renseignements personnels** ne doivent pas être utilisés pour les bancs d'essai puisque le contrat spécifique n'a pas encore été signé. À cette étape, vos renseignements ne sont pas encore protégés par des conditions contractuelles.

3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux

3.4.1. Calculer le prix des scénarios d'acquisition

Il faut calculer les scénarios d'acquisition pour les offres conformes aux besoins, pour la durée du contrat désirée, afin de déterminer quel scénario présente le plus bas prix.

- un scénario d'acquisition peut contenir plus d'une offre pour un même fournisseur.
- le volume de consommation utilisé pour le calcul des scénarios d'acquisition doit avoir fait l'objet d'une estimation rigoureuse.
- les prix utilisés pour les calculs doivent uniquement être ceux présentés dans les plus récentes fiches des fournisseurs publiées au Catalogue.
- il faut considérer les modalités de prix et de paiement des fournisseurs qui se retrouvent, soit dans l'annexe modificative, soit dans les conditions des fournisseurs (ex. Est-il obligatoire de commencer à payer pour la totalité des utilisateurs du contrat dès la signature du contrat ? Est-il possible de faire varier les quantités à la baisse en cours de contrat ? Quelle est la fréquence de facturation ? Les prix peuvent-ils augmenter d'une année à l'autre ou demeurent-ils fixes pour toute la durée du contrat ?).

3.4.2. Considérer tout autre critère en lien avec l'objet du contrat

Outre le prix du scénario d'acquisition, la clientèle peut considérer tout autre critère en lien avec l'objet du contrat pour faire son choix.

3.4.3. Élaborer une justification au dirigeant d'organisme et obtenir son autorisation (pour les MO assujettis au RCTI)

En vertu de l'article 48 du RCTI, la ou les offres qui présentent le scénario d'acquisition, dont le prix est le plus bas, pourront faire l'objet d'un contrat spécifique de gré à gré avec le fournisseur, sans nécessiter d'autorisation du dirigeant d'organisme.

Cependant, si la ou les offres choisies sont celles dont le scénario d'acquisition ne présente pas le prix le plus bas, la clientèle doit obtenir une autorisation de son dirigeant d'organisme, préalablement à la signature du contrat spécifique. Cette situation peut survenir si la clientèle décide de considérer d'autres critères en lien avec l'objet du contrat, tels la compatibilité technologique ou le coût total d'acquisition.

Lorsque requise, la justification au dirigeant d'organisme peut se fonder sur un ou plusieurs critères en lien avec l'objet du contrat spécifique. Les points à aborder dans cette justification sont présentés dans l'aide-mémoire « Justification d'une autorisation du dirigeant de l'organisme » publié sur l'[Extranet des marchés publics](#) du SCT.

Compléter « Annexe 2 : Fiche d'autorisation du dirigeant d'organisme » de la section « Reddition de comptes » de l'extranet des marchés publics et transmettre cette demande d'autorisation à votre dirigeant d'organisme.

L'autorisation doit être obtenue préalablement à la signature du contrat spécifique.

La clientèle est responsable de faire la reddition de compte auprès du SCT.



Qu'en est-il de l'**autorisation financière** ?

Le Courtier recommande à sa clientèle de demander son autorisation financière seulement après la rencontre de démarrage pour la préparation du contrat spécifique prévue à l'article 3.5, puisque la validation de la stratégie d'acquisition pourrait venir changer le montant à faire autoriser.

3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique

Une rencontre de démarrage pour la préparation du contrat spécifique est obligatoire une fois que le client a fait son choix d'offres et qu'il a obtenu l'autorisation de son dirigeant d'organisme dont il est question à l'article 3.4.3, le cas échéant.



Veillez prévoir un délai minimal de **30 jours** pour obtenir un contrat signé par le fournisseur à partir du moment où vous avez contacté le Courtier pour la rencontre de démarrage. Les délais peuvent varier d'un fournisseur à l'autre.

Cette rencontre réunira les différents intervenants pour la préparation du contrat, soit le fournisseur, le client et le Courtier.

Objectifs de la rencontre :

- valider la stratégie d'acquisition déterminée par le client en fonction de ses besoins (ex. durée du contrat, choix d'offres, de composants, quantités prévues initialement et prévisions subséquentes) et passer en revue des conditions du fournisseur ayant une incidence financière ou une incidence sur la durée du contrat (ex. modalités de prix et de facturation). Cela permettra de valider le montant total pour lequel le client devra obtenir une autorisation financière.
- organiser le travail des intervenants impliqués dans la préparation d'un contrat.

Principales étapes :

1. Le client contacte le [Courtier en infonuagique](#) pour lui mentionner qu'il est prêt à faire une rencontre de démarrage et il lui indique le nom du fournisseur choisi.
2. Le Courtier contacte le client pour lui préciser les informations à fournir en préparation de la rencontre.
3. Le Courtier convoque une rencontre de démarrage (conférence téléphonique) avec les parties prenantes pour la préparation du contrat spécifique.

Ordre du jour type :

- objectifs de la rencontre
 - présentation des participants
 - présentation du client : projet et besoins
 - si applicables, traitement des contrats existants (informations à fournir, lettre de résiliation...)
 - validation de la stratégie d'acquisition, notamment :
 - les composants sélectionnés en lien avec les besoins ;
 - la durée du contrat ;
 - les quantités prévues et répartition de celles-ci sur la durée du contrat ;
 - le montant total à faire autoriser.
 - revue des conditions du fournisseur ayant un impact sur l'aspect financier
 - frais de gestion du Courtier : tarification et facturation
 - échéancier pour la préparation du contrat spécifique
 - questions et réponses
 - prochaines étapes
4. Le client obtient son autorisation budgétaire. Il le confirme au Courtier et au fournisseur et leur transmet une confirmation finale de ses besoins (offres, quantité, répartition des acquisitions...).

5. Le client valide l'admissibilité administrative du fournisseur comme prévu au contrat.
6. À partir des informations fournies par la clientèle, le Courtier prépare le contrat avec le gabarit de contrat prévu à cet effet. En parallèle et lorsqu'applicable, le fournisseur complète les documents prévus dans ses conditions contractuelles et les transmet au Courtier.
7. Le Courtier assemble les documents contractuels et les transmet au client pour validation.
8. Après avoir obtenu l'approbation du client, le Courtier lui transmet une version du contrat à être signée.
9. Le client fait signer le contrat par sa hiérarchie selon sa procédure interne et il le transmet au fournisseur pour signature.
10. Le fournisseur signe le contrat et le transmet au client.
11. Le client transmet au Courtier une copie du contrat signé par les parties dans les délais prévus à l'article 4.12.

4. GESTION CONTRACTUELLE

La présente section vise d'abord à expliquer des points importants à considérer en cours de gestion contractuelle, puisque la clientèle est entièrement responsable de la gestion de son contrat spécifique. Ensuite, elle vise à préciser le rôle que la clientèle joue dans le contrôle et l'amélioration des livrables sous la responsabilité du Courtier.

4.1. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique (*pour les MO assujettis au RCTI*)

La clientèle est responsable de la publication sur le Système électronique d'appels d'offres (SEAO) des renseignements relatifs au contrat spécifique en vertu de la section II « Contrat conclu de gré à gré ou à la suite d'un appel d'offres sur invitation » du chapitre IX « Publication des renseignements » du RCTI.

Il est à noter que les offres infonuagiques publiées au Catalogue sont considérées comme des biens. En effet, au niveau juridique, les offres s'apparentent davantage à de la location d'un bien fini qu'à une prestation de services. C'est pourquoi le terme « fournisseur » plutôt que « prestataire de services » est utilisé dans l'entente-cadre et dans le contrat spécifique.

Informations à utiliser pour certains champs sur le SEAO :

Règlement (nature du contrat) : Approvisionnement (biens)

Classifications : 43233500 Logiciel d'échange d'information

Catégorie : G8 Matériel et logiciel informatique

Disposition de la loi ou du règlement : Article 48 – Contrat concernant l'acquisition de biens ou de services infonuagiques conclu dans le cadre de l'entente-cadre avec ITQ (Décret no 923-2015 du 28 octobre 2015).

4.2. Se préparer à l'entrée

Les activités d'entrée ne peuvent débuter qu'à la suite de la signature du contrat spécifique par les parties, puisque le contrat spécifique contient des conditions importantes qui protègent, notamment vos renseignements personnels.

Les services professionnels requis, le cas échéant, en supplément aux activités prévues à l'entente-cadre (par exemple : gestion du changement, gestion de projet ou migration des données) devront être acquis par la clientèle dans le cadre d'un autre processus d'acquisition. Il sera alors de la responsabilité de la clientèle d'arrimer les deux contrats.



L'orientation du gouvernement est l'utilisation d'**offres « vanilles »** des fournisseurs pour lesquelles aucune personnalisation (développement par programmation) n'est apportée par la clientèle. Ceci a pour but de faciliter la transition d'un fournisseur à l'autre et de maximiser les bénéfices de l'infonuagique.

4.3. Payer les frais de gestion d'ITQ

La clientèle sera facturée par ITQ pour les frais de gestion. Consulter ce [lien](#) pour connaître la tarification applicable.

4.4. Modifier le contrat spécifique

Au même titre qu'elle est responsable de la conclusion du contrat spécifique, la clientèle sera responsable de sa modification par avenant, le cas échéant.

Il est cependant important de noter que certaines modifications ne seront pas possibles telles que :

- augmenter la durée du contrat au-delà de trois ans en raison des dispositions réglementaires et législatives applicables ;
- modifier les conditions contractuelles, incluant notamment les conditions des fournisseurs et l'annexe modificative : En vertu de l'entente-cadre, seul le Courtier peut modifier les conditions contractuelles applicables aux offres infonuagiques ;
- modifier la portée des offres : En vertu de l'entente-cadre, seules les composantes et activités des offres présentées au Catalogue peuvent être acquises dans le cadre d'un contrat spécifique.

Les avenants sont préparés par le Courtier à partir du gabarit qu'il a prévu à cet effet. Une fois l'avenant signé par le client et le fournisseur, une copie doit être transmise au Courtier comme prévu à l'article 4.12.

4.5. Communiquer avec le Courtier

La clientèle est encouragée à participer activement à l'amélioration continue du Catalogue en formulant des commentaires au Courtier permettant, notamment de :

- améliorer les documents relatifs au mode d'acquisition ;
- corriger une information inexacte au Catalogue ;
- améliorer les conditions contractuelles ;
- améliorer les exigences de sécurité ;
- proposer un nouveau volet d'offres infonuagiques ;
- rapporter les plaintes relatives à un fournisseur (ex. litige, refus de signer un contrat, résiliation, non-respect des conditions du contrat spécifique et de l'entente-cadre) ;

- rapporter les plaintes relatives à une offre (ex. : non-disponibilité prolongée, problèmes de performance récurrents).

Également, la clientèle pourrait être contactée annuellement par le Courtier pour discuter du déroulement du contrat spécifique, de sa satisfaction par rapport aux offres choisies et par rapport aux services du fournisseur.

4.6. Partager son expérience avec d'autres organisations

D'autres organisations qui sont en période d'analyse pourraient vouloir entendre parler de votre expérience avec l'infonuagique. Le Courtier pourrait donc vous solliciter pour obtenir le nom d'une personne-contact de votre organisation à titre de référence.

4.7. Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur

La clientèle assume les risques liés à son choix d'offres. Elle règle les différends et elle gère les litiges avec le fournisseur.

4.8. Évaluer le rendement du fournisseur

4.9. Annuellement

Annuellement, le Courtier demandera à la clientèle de produire une évaluation de rendement du fournisseur qui portera sur les responsabilités du fournisseur à l'égard de la clientèle définie à l'entente-cadre. Le gabarit d'évaluation de rendement des fournisseurs est fourni par le Courtier.

4.10. À la fin du contrat spécifique (pour les MO assujettis au RCTI)

À la fin du contrat spécifique, la clientèle transmet au Courtier une copie de l'évaluation du rendement du fournisseur, lorsqu'il est requis, en vertu de la section II ÉVALUATION DU RENDEMENT du RCTI, article 79.

Pour pouvoir produire une évaluation significative au terme du contrat, il est recommandé à la clientèle de faire un suivi rigoureux de son contrat, d'assurer une rétroaction constructive avec le fournisseur au fur et à mesure que les situations surviennent et de documenter les actions et les communications.

Les principes directeurs pour l'évaluation de rendement dans le cadre d'un contrat spécifique, ainsi que le gabarit de grille et de fiche d'évaluation de rendement sont publiés au Catalogue.

4.11. Se préparer à la transition à la sortie

La clientèle doit commencer à planifier la transition à la sortie avant la fin du contrat spécifique, dans un délai suffisant qui lui permettrait de compléter un nouveau processus d'acquisition et de compléter la transition vers une offre infonuagique d'un nouveau fournisseur.

La clientèle doit réévaluer son choix d'offre en respectant les dispositions réglementaires et législatives applicables.

Une fois que le choix de l'offre a été effectué, elle doit évaluer la nécessité d'utiliser les activités et les dispositions de transition à la sortie prévues à l'offre.

- dans le cas où la décision est prise à l'effet qu'un nouveau contrat sera conclu avec le même fournisseur, il est possible qu'aucune activité de transition à la sortie ne soit nécessaire.
- dans le cas où la décision est prise à l'effet qu'un contrat sera conclu pour une offre d'un nouveau fournisseur, il faut prévoir un délai de parallélisme des deux contrats pour permettre de compléter la transition de l'un à l'autre.
- dans tous les cas, les activités de transition à la sortie doivent être complétées avant la fin du contrat initial.

Les services professionnels requis en supplément aux activités prévues à l'entente-cadre (par exemple : gestion du changement, gestion de projet ou migration des données) devront être acquis par la clientèle dans le cadre d'un autre processus d'acquisition. Il sera alors de la responsabilité de la clientèle d'arrimer les deux contrats pour assurer une transition efficace et sécuritaire.

4.12. Traiter les documents relatifs au contrat spécifique

Les documents liés à la gestion contractuelle sont ou pourraient être requis dans le cadre des activités de gestion et d'exécution du contrat spécifique et des ententes-cadres.

Documents visés	Durée de conservation recommandée	Transmission au Courtier	Mode de transmission	Utilisations possibles
Documents appuyant le choix de l'offre tel que : analyses, liste des besoins, liste des offres conformes, analyse comparative des offres, calcul du coût des scénarios d'acquisition, questions et réponses de précisions posées aux fournisseurs, rapports de banc d'essai et autres documents pertinents.	Toute la durée du contrat	Sur demande	Courriel	Amélioration continue Demande d'information
Justification pour l'autorisation du dirigeant de l'organisme (<i>pour les MO assujettis au RCTI</i>)	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Amélioration continue
Contrat spécifique signé ²	7 ans suivant la fin du contrat	Dans les 5 jours ouvrables suivant la signature par les parties	Courriel	Amélioration continue Suivi de la consommation
Commandes au fournisseur pour l'exécution des éléments prévus au contrat	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Avenant signé ³	7 ans suivant la fin du contrat	Dans les 5 jours ouvrables suivant la signature par les parties	Courriel	Amélioration continue Suivi de la consommation
Rapport d'évaluation du rendement fournisseur prévu au RCTI (<i>pour les MO assujettis au RCTI</i>)	7 ans suivant la fin du contrat	Dans les 5 jours ouvrables suivant la signature par le	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue

² Le contrat spécifique doit avoir été validé par le Courtier préalablement à sa signature, comme spécifié à l'article 3.5.

³ L'avenant doit avoir été validé par le Courtier préalablement à sa signature, comme spécifié à l'article 4.3.

Documents visés	Durée de conservation recommandée	Transmission au Courtier	Mode de transmission	Utilisations possibles
		dirigeant d'organisme		
Lettre de résiliation du contrat spécifique et tout document lié à la résiliation	7 ans suivant la fin du contrat	Aussitôt la résiliation effective	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue
Factures du fournisseur	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Communication avec le fournisseur	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue
Documents liés à un différend avec le fournisseur concernant l'interprétation du contrat spécifique	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande, mais informer le Courtier si le différend persiste ou se répète.	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue

5. FOIRE AUX QUESTIONS

- **Comment calculer le nombre d'unités dont j'ai besoin ?**

Il faut consulter les fiches des fournisseurs publiées au Catalogue. Plusieurs éléments peuvent avoir un impact sur le nombre d'unités à prévoir au contrat, dont les suivants :

- la définition de l'unité de tarification du fournisseur ;
 - la façon dont les abonnements partagés entre plusieurs utilisateurs et ceux assignés à des ressources (salles, projecteurs...) sont facturés ;
 - les modalités particulières de paiement (ex. possibilités d'ajouts et réduction du nombre d'unités en cours de contrat) ;
 - l'engagement contractuel requis en termes de quantité ou en termes de durée.
- **Qui, au sein du gouvernement, peut m'aider à identifier les impacts de l'infonuagique sur mon organisation ?**

Le Pôle d'expertise en infonuagique dont les coordonnées se trouvent à la section 6.

- **Au niveau comptable, les coûts des offres infonuagiques de type SAAS doivent-ils être comptabilisés comme des dépenses ou comme des immobilisations ?**

Consultez le texte suivant publié par le Contrôleur des finances :

http://www.cf.gc.portal/page/portal/CF/MANUELS_COMPTABILITE_ET_FIABILITE/Chapitres_disponibles/Infonuagique_SaaS.pdf

- **Nous avons besoin d'une solution infonuagique qui ne se trouve pas dans le Catalogue, que faire ?**

Vous êtes invité à transmettre vos besoins au [Courtier en infonuagique](#) qui pourrait les considérer dans le cadre d'une prochaine qualification.

Si vous avez besoin d'une telle solution à court terme, un autre processus d'acquisition pourrait devoir être utilisé. Pour obtenir des conseils pour une acquisition d'un montant au-delà du seuil d'appel d'offres, contactez le Service à la clientèle dont les coordonnées se trouvent à la section 6.

- **Nous aimerions faire une preuve de concept qui nous permettra de prendre la décision d'utiliser ou non l'infonuagique dans le cadre de nos opérations. Comment pouvons-nous procéder ?**

Il est possible avec tous les fournisseurs dont les offres sont publiées au Catalogue de faire des bancs d'essai pour une durée limitée et pour une quantité limitée, et ce, gratuitement et sans engagement avant même la signature d'un contrat spécifique (réf. 3.3.2).

- **Pourquoi faire un banc d'essai avant de conclure un contrat spécifique ?**

Les informations techniques présentées dans les fiches des fournisseurs du Catalogue sont un « aperçu » des offres et elles visent à répondre aux questionnements les plus fréquents de la clientèle. Le Courtier a qualifié les offres sur la base d'exigences techniques minimales puisqu'il ne détermine pas d'orientations technologiques pour la clientèle.

Il est donc très important lors de votre analyse des offres de vous questionner sur les besoins propres à votre organisation et de mettre sur papier vos exigences (ex. fonctionnalités techniques essentielles, compatibilité requise...) avec la même rigueur que si vous rédigez un appel d'offres public. La réponse à chaque exigence devrait être documentée.

Un banc d'essai vous permettra d'utiliser concrètement la solution. Vous pourriez ainsi découvrir des éléments auxquels vous n'aviez pas pensé ou que vous n'avez pas pu valider de façon satisfaisante sur papier (ex. degré de compatibilité avec le client lourd que vous désirez utiliser). Cela vous permettra de corriger et d'enrichir votre analyse.

La réalisation d'un banc d'essai est un bon investissement de temps puisque découvrir que l'offre ne répond pas à vos besoins essentiels en cours de contrat pourrait mener à des délais dans la réalisation de votre projet, à des différends avec le fournisseur, à un litige avec le fournisseur, voire même à une résiliation de contrat avec les impacts financiers, légaux et organisationnels que cela comporte.

- **À quoi servent les activités et les dispositions d'entrées qui sont incluses aux offres infonuagiques et quelles sont leurs limitations ?**

Le Courtier infonuagique a demandé aux fournisseurs d'inclure à ses offres les activités et dispositions d'entrée nécessaires à l'activation de l'offre (ex. création du tenant, identifiant et mot de passe administrateur pour le client...).

Il est important de préciser qu'il s'agit de procédures, de guides, d'accompagnement ou d'outils génériques de base puisque les offres infonuagiques ne contiennent aucun service professionnel. Une bonne autonomie est donc requise de la part de la clientèle.

Par conséquent, les activités et dispositions d'entrées incluses aux offres pourraient ne pas être suffisantes pour votre organisation si :

- votre personnel n'est pas en mesure de réaliser lui-même toutes les activités d'entrée ;
- vous avez besoin d'un gestionnaire de projet qui pourra vous offrir un accompagnement personnalisé en fonction vos objectifs et contraintes ;
- vous migrez d'une solution technologique d'un fabricant vers une solution technologique d'un autre fabricant ;
- vous n'êtes pas certain si votre environnement technologique est à niveau pour la migration de vos données vers l'infonuagique ;
- vous anticipez des particularités au niveau de la mise en œuvre comme, par exemple, la nécessité de faire fonctionner en parallèle pendant un certain temps votre solution sur site et votre solution infonuagique ;
- vous voulez profiter du passage à l'infonuagique pour repenser l'architecture de votre solution.

Le cas échéant, nous vous suggérons d'envisager le recours à des firmes offrant des services professionnels spécialisés en la matière pour vous accompagner adéquatement. Le [Pôle d'expertise en infonuagique](#) du SCT peut également vous mettre en contact avec des organisations qui ont déjà réalisé ce genre de projet, afin qu'ils puissent vous partager leur expérience.

ITQ propose à sa clientèle des qualifications de prestataires de services qui rendent des services dans le secteur de l'infonuagique pour de l'analyse préliminaire, de l'implantation, de la migration, de l'intégration, ainsi que pour la gestion du changement. Veuillez consulter le Portail d'approvisionnement pour plus de détails.

- **À quoi consiste la formation qui est incluse aux offres infonuagiques ?**

La formation incluse aux offres consiste en du matériel de formation générique pour l'ensemble de la clientèle (ex. capsules, tutoriels en ligne ou guides). Lorsqu'il s'adresse aux utilisateurs finaux, le matériel est disponible minimalement en français. D'autres langues peuvent être disponibles, selon le fournisseur.

La prestation d'une formation par une personne et la réalisation ou la personnalisation du matériel de formation constituent des services professionnels qui sont exclus des offres.

- **Quelle est la durée d'un contrat spécifique ?**

Un contrat spécifique peut avoir une durée maximale de trois ans, incluant les renouvellements.

- **Y a-t-il un montant minimal ou maximal pour un contrat spécifique ?**

Non. Cependant, certains fournisseurs peuvent exiger des engagements contractuels sur des quantités minimales ou des engagements minimaux en termes de durée.

- **Est-il possible de conclure plusieurs contrats spécifiques en parallèle avec un ou plusieurs fournisseurs ?**

Oui. Si c'est pertinent dans votre contexte, vous pouvez le faire.

- **Pouvons-nous ajouter nos propres conditions contractuelles à notre contrat spécifique ?**

Non. Toutes les conditions contractuelles ont été négociées entre le Courtier et le fournisseur. Elles ne peuvent être modifiées.

- **Est-ce que je peux inclure des services professionnels d'intégration dans mon contrat spécifique ?**

Non, puisque les services professionnels sont exclus de la portée des offres du Courtier infonuagique. Ils devront faire l'objet d'un autre contrat.

ITQ propose à sa clientèle des qualifications de prestataires de services qui rendent des services dans le secteur de l'infonuagique pour de l'analyse préliminaire, de l'implantation, de la migration, de l'intégration, ainsi que pour la gestion du changement. Veuillez consulter le Portail d'approvisionnement pour plus de détails.

- **Le fournisseur peut-il modifier son offre pour les besoins spécifiques de mon organisation ou peut-il m'offrir un prix différent de celui du Catalogue ?**

Au moment de la signature du contrat spécifique, seuls les offres et les prix indiqués au Catalogue peuvent faire l'objet d'un contrat spécifique. C'est une condition de l'entente-cadre que le fournisseur a signée avec le Courtier et qu'il doit respecter. Si le fournisseur veut apporter des changements à ses offres, il doit d'abord les publier au Catalogue. Il est aussi important de noter que les négociations relatives aux offres sont de la responsabilité du Courtier.

- **Le contrat spécifique est-il un contrat tripartite avec le Courtier ?**

Non. Le contrat spécifique est signé entre la clientèle et le fournisseur. Vous référez à l'article « Responsabilités » de l'entente-cadre pour connaître le partage de responsabilités entre la clientèle, le fournisseur et le Courtier.

- **Comment se font l'activation des abonnements et l'assistance technique ?**

C'est selon l'offre de chaque fournisseur qui est décrite dans les fiches des fournisseurs. Une fois que votre contrat spécifique est signé, le fournisseur se charge de ces activités.

- **Sera-t-il possible de continuer avec le même fournisseur à la fin de mon contrat spécifique ?**

Il faut refaire l'analyse que vous avez faite initialement pour déterminer le choix le plus avantageux. Si les offres du fournisseur s'avèrent les offres conformes à vos besoins présentant le plus bas prix au Catalogue, vous pourrez signer un nouveau contrat spécifique avec ce fournisseur sans demander l'autorisation de votre dirigeant d'organisme. Si elles ne représentent pas le plus bas prix, vous pourrez conclure un nouveau contrat spécifique avec ce fournisseur, à condition d'avoir obtenu l'autorisation de votre dirigeant d'organisme (réf. 3.4). Dans tous les cas, la présence des offres du fournisseur dans le Catalogue est nécessaire.

- **Est-il obligatoire d'acquérir des offres infonuagiques dans le Catalogue ? (MO assujettis au RCTI)**

Dans le volet « Infrastructure » de son architecture d'entreprise gouvernementale, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) demande aux organismes publics de recourir au Catalogue pour trouver une ou des offres qui répondent à leurs besoins et qui correspondent à leur analyse de risques.

- **Comment m'assurer que j'utilise la dernière version des fiches des fournisseurs ?**

Il faut s'assurer de télécharger la dernière version disponible à partir du Catalogue des offres infonuagiques. Attention, des mises à jour peuvent être faites en tout temps ! Si vous désirez être avisés automatiquement des changements aux fiches, il est possible de s'inscrire à une liste de diffusion (réf. 3.2).

- **Je n'ai pas d'identifiant pour accéder au Catalogue, que faire ?**

Ce sont généralement les responsables des approvisionnements des organisations abonnées au Portail d'approvisionnement qui possèdent l'identifiant. Il est possible de demander un identifiant supplémentaire (des frais s'appliquent) en contactant le service à la clientèle dont les coordonnées se trouvent à la section 6.

- **Les informations des fiches des fournisseurs ne répondent pas à toutes mes questions techniques, que faire ?**

Les fournisseurs sont les spécialistes techniques de leurs offres. Il faut contacter le responsable technique du fournisseur dont les coordonnées sont indiquées au bas de la fiche du fournisseur.

- **Dois-je publier mon contrat spécifique sur le SEAO comme étant un contrat d'approvisionnement ou de services ?**

Comme un contrat d'approvisionnement. Voir la section 4.1 pour plus de détails.

- **Des lieux d'hébergement de renseignements personnels hors Québec apparaissent dans les fiches des fournisseurs. Comment le Courtier a-t-il procédé pour autoriser les lieux d'hébergement indiqués au Catalogue ?**

Concernant les renseignements personnels détenus, utilisés ou communiqués à l'extérieur du Québec, le Courtier s'est assuré qu'ils bénéficieraient d'une protection équivalant à celle prévue à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après désignée « Loi sur l'accès ». Ceci incluait tout lieu d'hébergement des renseignements personnels dont notamment les centres de données primaires et les centres de données de relève.

La démonstration de l'équivalence de protection des renseignements personnels s'est effectuée à la lumière de règles issues en grande partie des *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel* de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE).

Ainsi, pour chaque lieu d'hébergement demandé, les fournisseurs devaient inscrire les explications pertinentes démontrant leur conformité aux exigences énumérées au tableau ci-dessous. Ils devaient également soumettre au Courtier, pour examen, les documents justificatifs à l'appui de leur prétention, à savoir les lois et règlements de la province ou du pays où ils entendaient détenir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels de même que les procédures, standards, directives, politiques ou documents de même nature du fournisseur à cet égard.

Lorsque l'équivalence était établie, le Courtier accordait une autorisation aux fournisseurs d'utiliser ces lieux d'hébergement dans le cadre des contrats spécifiques conclus avec la clientèle du Courtier. Les lieux d'hébergement autorisés par ce dernier sont publiés dans le Catalogue.

PRINCIPES	EXIGENCES D'ÉQUIVALENCE
Droit à la vie privée	Le droit à la vie privée et le principe de la confidentialité des renseignements personnels sont reconnus.
Consentement	Toute personne doit être informée et doit consentir préalablement à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels la concernant.
Limitation en matière de collecte	Seuls les renseignements personnels nécessaires aux finalités déterminées sont collectés, et ce, par des moyens licites et loyaux.

Spécification des finalités	Les finalités pour lesquelles les renseignements personnels sont collectés sont déterminées au plus tard au moment de leur collecte et leur utilisation pour atteindre des finalités autres que celles initialement prévues ou qui seraient incompatibles avec celles-ci est interdite.
Qualité des données	Seuls les renseignements personnels nécessaires par rapport aux finalités doivent être utilisés et, dans la mesure où ces finalités l'exigent, ils doivent être exacts, complets et tenus à jour.
Limitation de l'utilisation	Les renseignements personnels ne devraient pas être divulgués ou utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été collectés sauf si le consentement de la personne concernée a été obtenu ou si une règle de droit en permet la divulgation ou l'utilisation.
Garantie de sécurité	Les renseignements personnels doivent être protégés, grâce à des garanties de sécurité raisonnables et correspondantes à leur degré de sensibilité, contre des risques tels que la perte des renseignements ou leur accès, destruction, utilisation, modification ou divulgation non autorisées.
Transparence	Les politiques et pratiques en vigueur au sein de votre entreprise concernant la gestion des renseignements personnels détenus, utilisés ou communiqués sont accessibles à toute personne. Il est également possible de connaître facilement l'existence et la nature des renseignements personnels détenus, les finalités principales de leur utilisation, de même que l'identité du maître du fichier et l'endroit habituel de ses activités.
Participation individuelle	Toute personne physique a le droit d'obtenir confirmation que des renseignements personnels la concernant sont détenus et de se faire communiquer ces renseignements dans un délai, des modalités et frais, le cas échéant, raisonnables, de même que sous une forme intelligible.
Responsabilité	Des personnes identifiables sont désignées responsables de l'application et du respect des mesures, politiques ou pratiques donnant effet aux principes ci-dessus énoncés.
Plainte	Toute personne peut se plaindre du non-respect des principes énoncés précédemment en communiquant avec la ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'entreprise concernée et, le cas échéant, d'une entité de surveillance.

- **Est-ce qu'un client pourrait, malgré le fait que ITQ ait accordé son autorisation concernant l'équivalence en matière de PRP, décider qu'il n'accepte pas des centres de données hors Canada dans son contrat spécifique ?**

Lorsqu'un client décide d'acquérir un outil à l'aide d'un contrat spécifique, il doit utiliser les centres de données qui sont indiqués au Catalogue.

Ceci étant dit, un client pourrait, lorsqu'il fait son choix, avoir comme critère de ne pas acquérir d'outils dont les centres de données se trouvent hors Canada. Le choix se justifie au niveau de l'organisation du client.

- **Est-ce qu'on peut avoir des exigences de sécurité plus élevées que celles négociées par le Courtier? Par exemple, peut-on exiger des rapports de réédition de comptes supplémentaires ?**

Le Courtier s'est assuré que ses exigences de sécurité étaient arrimées avec la [Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale](#) du SCT. Cela représentait la base en matière de sécurité de l'information pour qualifier les offres.

Lorsque vient le temps de faire son choix d'offres, un client pourrait avoir comme critères des exigences supérieures à celles du Courtier et ainsi ne retenir que les offres qui correspondent à ses besoins.

La démonstration de sécurité du fournisseur relativement aux exigences de sécurité, ses réponses aux caractéristiques de sécurité, ainsi que les conditions contractuelles applicables aux offres sont publiées dans la fiche du fournisseur.

Notez que les offres présentées au Catalogue ne peuvent être renégociées sous aucun aspect par la clientèle. Il ne serait donc pas possible d'exiger, par exemple, des rapports de réédition de compte supplémentaires si l'offre du fournisseur ne les inclut pas déjà (ex. processus ou rapport par le biais du portail d'administration du client).

En plus de consulter le Catalogue, le client peut contacter les personnes-ressources du fournisseur pour obtenir des informations supplémentaires sur les offres.

- **Est-ce qu'il y a des pénalités prévues pour le fournisseur en cas de bris de confidentialité ou de failles ?**

Les pénalités applicables aux offres sont prévues dans les conditions contractuelles du fournisseur (ex. niveaux de service).

Les réponses du fournisseur relativement aux exigences et aux caractéristiques de sécurité du Courtier peuvent aussi contenir des informations sur la façon dont le fournisseur gère ce type d'incident.

Toutes ces informations sont publiées dans la fiche du fournisseur. La clientèle doit les consulter et déterminer si cela répond à ses besoins.

Notez que les offres présentées au Catalogue ne peuvent être renégociées sous aucun aspect par la clientèle.

- **Est-ce prévu que la clientèle ait accès aux rapports d'audits ou autres documents justificatifs fournis par le fournisseur pour démontrer sa conformité aux exigences de sécurité du Courtier ?**

Le Courtier ne publie pas ces documents justificatifs au Catalogue, justement pour des raisons de sécurité et de confidentialité. Dans la fiche du fournisseur, la clientèle peut consulter les moyens choisis par le fournisseur pour démontrer sa conformité, ainsi que certaines caractéristiques de sécurité des offres.

La clientèle peut contacter les personnes-ressources du fournisseur indiquées dans la fiche du fournisseur pour obtenir des informations supplémentaires sur les offres.

- **Nous avons conclu un contrat spécifique pour des offres infonuagiques de courriel il y a quelques mois et nous aimerions maintenant utiliser une offre intégrée d'outils de collaboration incluant aussi du courriel. Nous ne voulons pas payer deux fois pour le courriel, comment gérer cette situation ?**

Le Courtier a prévu cette situation et a négocié les modalités applicables avec les fournisseurs. Contactez le [Courtier](#) pour lui faire part de votre besoin.

6. CONTACTS

Des questions subsistent ? Les ressources suivantes peuvent vous aider.

J'ai une question concernant...	Ressources à contacter
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le Catalogue d'offres infonuagiques ➤ Le processus d'acquisition ➤ La protection des renseignements personnels ➤ Les conditions contractuelles ➤ La qualification des offres ➤ Le Répertoire des prestataires de services qualifiés ➤ La qualification des prestataires de services 	<p>Courtier en infonuagique Infrastructures technologiques Québec</p> <p>Courtier.infonuagique@itq.gouv.qc.ca</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les orientations gouvernementales en matière d'infonuagique ➤ Les expériences des autres organisations ➤ Les notions d'infonuagique ➤ L'adéquation de l'infonuagique avec mes besoins ➤ Les impacts d'utiliser l'infonuagique ➤ L'architecture et le développement en mode infonuagique ➤ La sécurité 	<p>Pôle d'expertise en infonuagique Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information Secrétariat du Conseil du trésor</p> <p>infonuagique@sct.gouv.qc.ca</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les accès au Portail d'approvisionnement ➤ Les questions concernant tout autre type d'acquisition 	<p>Service à la clientèle Centre d'acquisition gouvernemental</p> <p>Québec : 418 643-5438 Sans frais : 1 888 588-5438 Courriel : ser.clientele@cag.gouv.qc.ca</p>