

Guide de l'utilisateur

Services professionnels – Solutions infonuagiques

1. DÉFINITION DES TERMES	4
2. GÉNÉRALITÉS	5
2.1. Contexte	5
2.2. Services professionnels offerts	6
2.3. Clientèle admissible	6
3. Rôles et responsabilités de la DGSGC et de la clientèle.....	7
3.1. Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC)	7
3.2. Clientèle	7
4. Description du service	7
4.1. Modalités de sollicitation des prestataires de services qualifiés	8
4.2. Processus de sollicitation des prestataires de services qualifiés.....	8
4.3. Évolution de la qualification centralisée	8
5. GESTION CONTRACTUELLE	9
5.1. Répertoire et gabarits contractuels	9
5.2. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique.....	9
5.3. Modifier le contrat spécifique	9
5.4. Communiquer avec la DGSGC.....	9
5.5. Régler les différends et gérer les litiges avec les prestataires de services	10
5.6. Évaluer le rendement du prestataire de services.....	10
6. CONTACTS.....	10

Historique des modifications

Date	Modification
2018-03-23	<ul style="list-style-type: none">• Ajouts et modifications suite à l'introduction d'un nouveau volet « Migration et intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et bureautique » ;• Ajustement de la durée de publication minimale de 30 jours pour tous les appels d'offres publics en respect de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG) ;• Changement des coordonnées pour l'assistance à la clientèle.
2018-06-18	<ul style="list-style-type: none">• Modification de « Direction générale des acquisitions (DGACQ) » pour « Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC) » et modification de la page couverture.
2018-07-20	<ul style="list-style-type: none">• Ajout de la section 2.2• Modification à la clientèle visée afin de rendre la qualification centralisée accessible à la même clientèle que celle du Courtier infonuagique. Ajout de la section 2.3

1. DÉFINITION DES TERMES

Passeport Entreprises :

Plan d'action du gouvernement du Québec qui a comme objectif de faciliter l'accès des entreprises aux contrats publics ainsi que de permettre à un plus grand nombre de PME et d'entreprises en démarrage d'y prendre part. (Tiré du document « Passeport Entreprises » publié en octobre 2015 par le Secrétariat du Conseil du Trésor).

Stratégie gouvernementale en TI – Rénover l'état par les technologies de l'information :

Stratégie proposant des changements significatifs non seulement dans les façons de gouverner, de gérer et d'investir, mais également dans la manière de penser les technologies de l'information au gouvernement du Québec. Déployée en quatre axes d'intervention, cette stratégie propose des solutions d'avenir pour, notamment, faciliter l'accès des entreprises, les petites comme les grandes, aux contrats publics. (Tiré du document « Stratégie gouvernementale en TI – Rénover l'état par les technologies de l'information » publié en juillet 2015 par le Secrétariat du Conseil du Trésor).

Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC) :

La direction générale mandatée par le Centre de services partagés du Québec pour administrer la qualification centralisée de prestataires de services en technologie de l'information et pour maintenir le Répertoire des prestataires de services qualifiés.

Prestataire qualifié de services(ou prestataire) :

Prestataire qualifié par la DGSGC suite à un processus de qualification formel.

Répertoire des prestataires de services qualifiés (ou Répertoire) :

Le moyen que prend le CSPQ pour rendre disponibles à la clientèle les informations relatives aux prestataires de services qualifiés pour la réalisation de travaux en TI.

Avis de qualification de prestataires de services :

Avis utilisé lorsqu'on désire constituer une liste de fournisseurs qualifiés en vue d'éventuels besoins de services en technologie de l'information.

Contrat :

Un contrat de services avec un prestataire de services qualifié inscrit au Répertoire. Le contrat est conclu entre un client et un prestataire de services.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Contexte

Dans le cadre de la stratégie gouvernementale en technologies de l'information (TI) publiée en juin 2015, le CSPQ est appelé à contribuer à l'adoption de meilleures pratiques, dont notamment le déploiement de nouvelles mesures mettant à profit l'infonuagique. Ces mesures visent à encourager le recours à l'infonuagique par les organismes publics et à privilégier l'utilisation de solutions standardisées, permettant ainsi une maximisation des bénéfices économiques procurés par cette technologie.

À titre de courtier en infonuagique, le CSPQ a rendu disponible aux organismes publics en octobre 2016, un nouveau catalogue d'offres infonuagiques permettant l'acquisition de solutions de courriel pouvant répondre à leurs besoins. D'autres volets de solutions infonuagiques se sont ajoutés depuis et de nouveaux seront ajoutés progressivement.

Les entreprises éprouvent parfois des difficultés à soumissionner sur les appels d'offres publics, notamment parce qu'elles considèrent que le processus est complexe et que les exigences indiquées à ces appels d'offres sont parfois démesurées par rapport aux besoins exprimés par les organismes publics. Ce processus de qualification se veut une réponse à cette situation problématique soulevée par les entreprises.

C'est dans ce contexte que le CSPQ s'engage dans la mise en place d'une qualification centralisée de prestataires de service pour la réalisation de mandat de services en technologie de l'information. En lien avec l'action 10 du Passeport Entreprises et la mesure 27 de la Stratégie gouvernementale en TI - Rénover l'État par les technologies de l'information, la qualification centralisée permettra d'alléger le processus contractuel pour les contrats de moindre envergure en TI.

Le CSPQ propose des conditions transparentes aptes à répondre aux besoins de sa clientèle et à favoriser l'accès des entreprises aux contrats publics tout en permettant aux PME de se familiariser avec les façons de faire du gouvernement et de simplifier la préparation de leur soumission pour des contrats de services subséquents à la qualification de prestataires de services en infonuagique.

2.2. Services professionnels offerts

Les services professionnels offerts visent à accompagner la clientèle dans la mise en œuvre de solutions infonuagiques. L'offre se décline en quatre (4) volets :

- Analyse préliminaire ;
- Migration et d'intégration de solutions infonuagiques de courriels ;
- Migration et d'intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et bureautique ;
- Gestion du changement.

La prestation de services professionnels offerts dans le cadre de la présente qualification centralisée en infonuagique est en appui à l'offre du Courtier en infonuagique.

2.3. Clientèle admissible

Les organisations suivantes peuvent conclure des contrats pour l'acquisition de services professionnels avec tout prestataire de services qualifié dans le cadre de la présente qualification centralisée en infonuagique :

1. Les ministères et organismes visés à l'article 4 de la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP) (chapitre C-65.1) ;
2. Les organismes visés à l'article 7 de la LCOP, après avoir dûment adopté une politique sur les conditions de leurs contrats leur permettant de conclure ce type de contrat ;
3. Les organismes municipaux visés par les dispositions législatives à cet effet ;
4. Les organisations visées par l'article 8 de la Loi sur le CSPQ.

Il est de la responsabilité de l'organisation intéressée de s'assurer qu'elle est légalement habilitée à conclure ce type de contrat, avant même de débiter ses démarches auprès des prestataires de services qualifiés.

L'utilisation des gabarits d'appels d'offres et de contrats préconisée à la section 3.2 du document est fortement recommandée pour les organismes assujettis à la LCOP. Toutefois, pour les organismes municipaux, l'utilisation est facultative.

Advenant l'utilisation de gabarits différents de ceux proposés, une mention devra être ajoutée à l'appel d'offres ou au contrat pour indiquer que celui-ci est en lien avec la qualification tel que prévu à l'article 1 (Renseignements préliminaires) de l'appel d'offres sur invitation et de l'appel d'offres public ou à l'article 1 (Interprétation) du contrat proposé

3. Rôles et responsabilités de la DGSGC et de la clientèle

3.1. Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC)

- Assurer le respect du cadre légal et des orientations gouvernementales ;
- Offrir de l'assistance à la clientèle visée lors du processus d'acquisition ;
- Assurer l'admissibilité en continue des prestataires de services ;
- Maintenir à jour le *Répertoire des prestataires de services qualifiés* ;
- Suivre la performance des prestataires de services à l'égard des contrats conclus par la clientèle ;
- Assurer l'évolution du *Répertoire des prestataires de services qualifiés*.

3.2. Clientèle

- Respecter les conditions et les modalités de la qualification applicables aux contrats subséquents ;
- Définir ses besoins ;
- Utiliser les gabarits d'appels d'offres élaborés par la DGSGC et faire valider ceux-ci avant leur publication ;
- Utiliser les gabarits de contrats et faire valider ceux-ci avant de les conclure avec le prestataire de services ;
- Transmettre à la DGSGC une copie du contrat signé ;
- Faire le suivi contractuel de son contrat, faire la publication de l'information sur SEAO et la reddition de compte auprès du Secrétariat du Conseil du trésor, le cas échéant ;
- Informer la DGSGC de tout problème relié à l'exécution du contrat par le prestataire de services.

4. Description du service

La Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC) du CSPQ a procédé à une qualification centralisée de prestataires de services pour la réalisation de mandats de services visant la mise en œuvre de solutions infonuagiques en quatre volets distincts : mandats d'analyse préliminaire, mandats de migration et d'intégration de solutions infonuagiques de courriels, mandats de migration et d'intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et bureautique et mandats de gestion du changement.

La DGSGC produit un Répertoire dans lequel sont inscrites les entreprises qui ont été qualifiées selon les conditions prévues.

4.1. Modalités de sollicitation des prestataires de services qualifiés

La clientèle procède elle-même à la sollicitation des prestataires de services qualifiés en fonction de ses besoins. À partir des informations présentées au Répertoire des prestataires de services qualifiés, la clientèle sollicite les prestataires de services, selon le montant estimé du contrat à conclure :

- si la dépense est inférieure à 100 000 \$:
 - par négociation de gré à gré ou par appel d’offres sur invitation auprès des seuls prestataires de services qualifiés avec un délai de réponse minimum de 5 jours ;
- si la dépense est supérieure à 100 000 \$ et inférieure à 500 000 \$:
 - par appel d’offres sur invitation auprès de tous les prestataires de services qualifiés pour le type de mandat visé (sans publication dans le SÉAO) avec un délai de réponse minimum de 10 jours ;
- si la dépense est de 500 000 \$ ou plus :
 - par appel d’offres public restreint aux prestataires de services qualifiés pour le type de mandat visé (publication dans le SÉAO) avec une durée de publication minimale de 30 jours.

4.2. Processus de sollicitation des prestataires de services qualifiés

La clientèle conclut elle-même le contrat spécifique avec un prestataire de services pour ses propres besoins, à partir des gabarits de contrats élaborés par la DGSGC, disponible dans le Portail d’approvisionnement.

4.3. Évolution de la qualification centralisée

Le CSPQ publiera un avis public de qualification à nouveau au moins une fois l’an de façon à permettre la qualification d’autres prestataires de services pendant la période de validité des listes.

5. 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 du processus de qualification sous la responsabilité de la DGSGC du CSPQ.

5.1. Répertoire et gabarits contractuels

La DGSGC est responsable de rendre disponible à la clientèle le Répertoire des prestataires et les gabarits contractuels. Ces documents sont disponibles dans la section Technologie de l'information (qualification centralisée) du Catalogue de produits et services disponible à l'adresse suivante :

<http://www.approvisionnement-quebec.gouv.qc.ca/catalogue/default.asp?MenPri=1>

5.2. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique

La clientèle est responsable de la publication sur le système électronique d'appels d'offres des renseignements relatifs au contrat spécifique en vertu de la section I « Contrat conclu à la suite d'un appel d'offres public » ou 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.

5.3. 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.

5.4. Communiquer avec la DGSGC

La clientèle est encouragée à participer activement à l'amélioration continue du Répertoire en formulant des commentaires à la DGSGC permettant, notamment de :

- Améliorer les documents relatifs au mode d'acquisition ;
- Corriger une information inexacte au Répertoire ;
- Rapporter les plaintes relatives à un prestataire de services (ex. litige, résiliation, non-respect des conditions du contrat).

Également, la clientèle pourrait être contactée périodiquement par la DGSGC pour discuter du déroulement des contrats et de sa satisfaction par rapport aux services fournis par les prestataires de services qualifiés.

5.5. Régler les différends et gérer les litiges avec les prestataires de services

La clientèle assume les risques liés à son contrat. Elle règle les différends et elle gère les litiges avec les prestataires de services.

5.6. Évaluer le rendement du prestataire de services

La clientèle transmet à la DGSGC une copie du rapport d'évaluation de rendement du prestataire de services, lorsqu'il est requis, en vertu de la section II ÉVALUATION DU RENDEMENT du Règlement sur les contrats en technologie de l'information, plus spécifiquement l'alinéa 3 de l'article 82.

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 Répertoire de prestataires de services qualifiés➤ Le processus d'acquisition➤ Les conditions contractuelles➤ La qualification des prestataires de services	<p>qualification.infonuagique@cspq.gouv.qc.ca</p>
<ul style="list-style-type: none">➤ Les orientations gouvernementales en matière d'infonuagique➤ Les notions d'infonuagique➤ L'adéquation de l'infonuagique avec mes besoins➤ L'architecture et le développement en mode infonuagique<ul style="list-style-type: none">➤ La sécurité	<p>Pôle d'expertise en infonuagique SSDPI, SCT</p> <p>infonuagique@sct.gouv.qc.ca 418-643-0875, poste 5511 (option 5)</p>