

Guide de l'utilisateur

Catalogue d'offres infonuagiques

Solutions d'infrastructure-service (IAAS), de plateformes-service (PAAS) et de logiciels-service (SAAS) reliées

Table des matières

1. DÉFINITION DES TERMES.....	3
2. GÉNÉRALITÉS	4
2.1. Rôle du Courtier en infonuagique du CSPQ	4
2.2. Rôle du Catalogue d’offres infonuagiques	4
2.3. Types d’offres disponibles.....	4
2.4. Clientèle admissible	4
2.5. Avantages d’utiliser le Catalogue d’offres infonuagiques	5
3. PROCESSUS D’ACQUISITION	7
3.1. ÉTAPE 1 : Définir ses besoins.....	8
3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue	8
3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste d’offres conformes aux besoins.....	9
3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux	11
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. Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique	17
4.4. Payer les frais de gestion au CSPQ.....	17
4.5. Modifier le contrat spécifique	17
4.6. Communiquer avec le Courtier.....	18
4.7. Partager son expérience avec d’autres organisations	18
4.8. Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur.....	19
4.9. Évaluer le rendement du fournisseur	19
4.10. Annuellement.....	19
4.11. À la fin du contrat spécifique (<i>pour les MO assujettis au RCTI</i>)	19
4.12. Se préparer à la transition à la sortie.....	19
4.13. Traiter les documents relatifs au contrat spécifique.....	21
5. FOIRE AUX QUESTIONS.....	23
6. CONTACTS	34

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) :

La Direction générale des services en gestion contractuelle du Centre de services partagés du 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.

Offre infonuagique (ou offre) :

Une offre infonuagique d'un fournisseur composée d'une ou de plusieurs solutions, d'assistance technique, d'activités à l'entrée et d'activités de transition à la sortie.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Rôle du Courtier en infonuagique du CSPQ

Le Courtier en infonuagique désigne la Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) 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 du CSPQ à l'adresse :

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

2.3. Types d'offres disponibles

L'offre de service du Courtier porte présentement sur des outils de collaboration et de bureautique, ainsi que sur des solutions IAAS, PAAS et SAAS reliées.

Le présent guide de l'utilisateur se concentre spécifiquement sur les solutions IAAS, PAAS et SAAS reliés. Le guide de l'utilisateur applicable aux outils de collaboration et de bureautique se trouve dans son guide d'achat sur le Portail d'approvisionnement.

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 ministères et organismes visés à l'article 4 de la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP) (chapitre C-65.1) et assujettis à l'article 48 du Règlement

sur les contrats en matière de technologies de l'information (RCTI) (chapitre C-65.1, r.51) de la LCOP;

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 de gré à gré;
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 de gré à gré, avant même de débiter ses démarches auprès des fournisseurs dont les offres sont qualifiées.

Il est à noter que les organismes visés au [Décret 595-2020](#) du 10 juin 2020 qui utiliseront l'infonuagique publique dans le cadre du *Programme de consolidation des centres de traitement informatique (PCCTI)*, doivent obligatoirement recourir aux offres de traitement et de stockage qualifiées par le Courtier.



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.

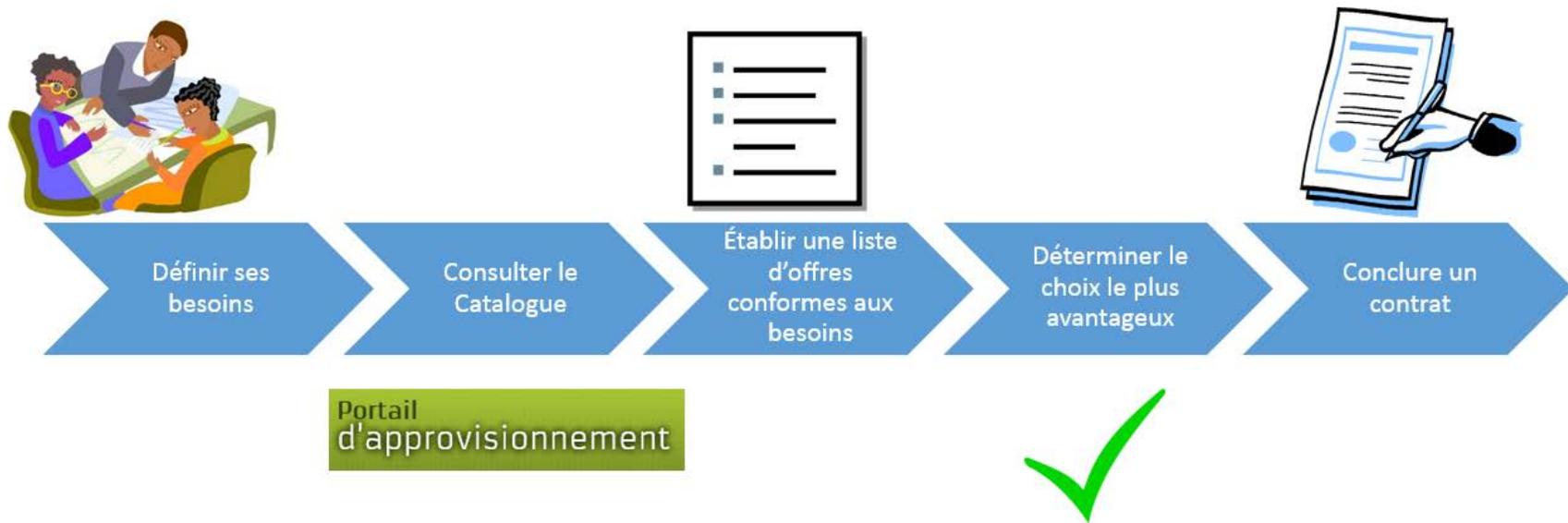
2.5. Avantages d'utiliser le Catalogue d'offres infonuagiques

- 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 au bénéfice de sa clientèle. Le Courtier a donc déjà négocié avec les fournisseurs notamment toutes les conditions contractuelles applicables, la portée des offres, ainsi que les modalités de prix.

- 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.



*Pour les organismes publics visés par le Programme de consolidation des centres de traitement informatique (PCCTI), le **Centre d'expertise en infonuagique (CEI)** peut vous accompagner dans les aspects technologiques, applicatifs et sécurité en matière d'infonuagique.*

3.1. ÉTAPE 1 : Définir ses besoins

Une analyse de risques, incluant une analyse des risques, incluant une analyse des préjudices, devrait 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 de l'utilisation de l'infonuagique sur l'utilisation de la bande passante ? Des coûts de mise à niveau du réseau devraient-ils être prévus ?
- 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 performance, 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) ?

3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue

Le Catalogue est disponible sur le Portail d'approvisionnement du CSPQ.

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

Chaque fiche de fournisseur contient les informations applicables aux offres qualifiées, notamment l'entente-cadre, les solutions qualifiées, le lien vers un configurateur du fournisseur ou bien un fichier de prix, les modalités de prix, les réponses du fournisseur aux

exigences du Courtier 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.

Notez également, à des fins de partage de connaissance au sein de la clientèle, que des informations sur les contrats conclus par la clientèle sont publiées sur le Portail d'approvisionnement dans le document « Liste des contrats conclus ». Il vous est possible pour certains contrats de contacter des personnes-ressources.



Pour bénéficier du dynamisme du marché de l'infonuagique, les prix sont disponibles directement sur le configurateur du fournisseur dans la majorité des cas. Pour certains SAAS cependant, des fichiers de prix sont publiés dans la fiche du fournisseur. Le cas échéant, 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 au Catalogue du Courtier pour tous les volets peut s'inscrire à la liste de diffusion en écrivant à l'adresse courtier.infonuagique@cspq.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. Celle-ci peut être consultée dans la fiche du fournisseur.

- Formulaire d'engagement de responsabilité : C'est un document préparé par le Courtier qui doit être signé par le signataire du contrat chez le client en même temps que le contrat. Il porte des éléments importants en lien avec la responsabilité du client dans le cadre d'un contrat spécifique.
- 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. Obtenir l'approbation du CEI sur les orientations infonuagiques *(pour les clients visés par le PCCTI)*

Le CEI a le mandat de valider et d'approuver les livrables cibles de migration des clients afin de s'assurer que tous les aspects pertinents ont été couverts.

À cette fin, un processus d'approbation a été mis en place, qui se résume ainsi :

- Le client devra compléter la grille d'approbation décrivant la solution qu'il désire utiliser.

Pour obtenir la **grille d'approbation des orientations infonuagiques**, consultez la Plateforme collaborative du PCCTI (<https://ccti.gouv.qc.ca/>) à la section *Documentation/Centre d'expertise en infonuagique* ou écrivez à votre chargé de projet PCCTI.

La grille complétée devra être transmise pour approbation au CEI à l'adresse de courriel info.ccti@cspq.gouv.qc.ca.

- Le CEI organisera un atelier de travail avec le client afin de valider les informations;
- Le CEI émettra un avis sur l'approbation des orientations infonuagiques prises par le client.

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

La clientèle peut poser des questions de précision au fournisseur et elle peut procéder à un banc d'essai avec une ou plusieurs offres infonuagiques. 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. Les coordonnées des personnes-ressources chez les fournisseurs, ainsi que les modalités applicables aux bancs d'essai sont présentées dans le document descriptif de l'offre du fournisseur qui se trouve dans la fiche du fournisseur.



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.
- Pour déterminer le prix du scénario d'acquisition, il faut utiliser le configurateur du fournisseur référé par lien Web dans la « Fiche du fournisseur » ou, à défaut, consulter le fichier de prix qui s'y trouve. Notez que certains fournisseurs peuvent offrir de meilleurs prix que ceux affichés sur leur configurateur. Le cas échéant, ces modalités d'établissement des prix sont présentées dans le document descriptif de l'offre du fournisseur qui se trouve dans la fiche du fournisseur.

- Il faut considérer les modalités de prix en cours de contrat et de paiement des fournisseurs indiquées dans l'annexe modificative, soit dans les conditions des fournisseurs.

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. Obtenir la validation du CEI sur le choix de fournisseurs (*pour les clients visés par le PCCTI*)

Pour les clients visés par le PCCTI, le CEI intervient pour valider l'adéquation des besoins de l'organisme public sur le plan technique afin qu'ils correspondent aux solutions requises au meilleur prix possible.

- Il faut remplir le formulaire de validation sur le choix de fournisseurs.

Pour obtenir le **formulaire de validation sur le choix de fournisseurs**, consultez la Plateforme collaborative du PCCTI (<https://ccti.gouv.qc.ca/>) à la section *Documentation/Centre d'expertise en infonuagique* ou écrivez à votre chargé de projet PCCTI.

Le formulaire complété doit être transmis pour validation au CEI à l'adresse de courriel info.ccti@cspq.gouv.qc.ca.

- L'équipe du CEI entrera en communication avec le client afin d'échanger sur les informations transmises et communiquera le résultat de la validation au client. L'obtention du résultat de la validation par le CEI est un préalable à la tenue de la rencontre de démarrage avec le Courtier.

3.4.4. 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. Une confirmation sera également demandée par le Courtier avant la rencontre de démarrage.

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

3.4.5. Obtenir l'autorisation financière pour le montant estimé total du contrat

L'autorisation financière pour le montant estimé total du contrat (commande initiale et ajouts subséquents en cours de contrat) doit être obtenue à l'intérieur de votre organisation.

Une confirmation de l'obtention sera demandée par le Courtier avant la rencontre de démarrage.

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. Consultez le document descriptif de l'offre du fournisseur dans sa fiche.

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

Préalables à la rencontre :

- ✓ Pour toute demande de rencontre faite à compter du 18 mai 2020, pour les clients visés par le PCCTI, avoir obtenu la validation du CEI (réf. 3.4.3);

- ✓ Avoir identifié le fournisseur retenu, ainsi que son partenaire impliqué dans l'exécution du contrat, lorsqu'applicable;
- ✓ S'être assuré que les solutions qualifiées du fournisseur répondent bien aux besoins;
- ✓ Avoir pris connaissance de toutes les conditions contractuelles applicables et du formulaire d'engagement de responsabilité de la clientèle;
- ✓ Avoir obtenu l'autorisation de son dirigeant, lorsque requis;
- ✓ Avoir obtenu l'autorisation financière à l'intérieur de son organisation pour le montant estimé total du contrat.

Objectifs de la rencontre :

- Valider la stratégie d'acquisition déterminée par le client en fonction de ses besoins (ex. durée du contrat, choix de solutions, 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).
- 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 ou vidéo) 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 applicable, traitement des contrats existants (informations à fournir, lettre de résiliation...)
- Validation de la stratégie d'acquisition, notamment :
 - l'identification des solutions retenues, si pertinent pour le fournisseur retenu;
 - la planification des acquisitions en cours de contrat vs les modes de tarification sélectionnés;
 - la durée du contrat;
 - le montant estimé total.
- Revue des conditions du fournisseur ayant un impact sur l'aspect financier
 - Modalités de paiement

- Variation des quantités en cours de contrat
 - Retour sur le formulaire d'engagement de responsabilité du client
 - Frais de gestion du Courtier : tarification et facturation
 - Échéancier pour la préparation du contrat spécifique
 - Questions et réponses
 - Prochaines étapes
4. Le client valide l'admissibilité administrative du fournisseur comme prévu au contrat.
 5. 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.
 6. Le Courtier assemble les documents contractuels et les transmet au client pour validation.
 7. Après avoir obtenu l'approbation du client, le contrat est transmis au client pour signature.
 8. Le client fait signer le contrat par sa hiérarchie selon sa procédure interne et il le transmet au fournisseur pour signature.
 9. Le fournisseur signe le contrat et le transmet au client.
 10. Le client transmet au Courtier une copie du contrat signé par les parties dans les délais prévus à l'article 4.13.

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 : Choisir la grande famille ou la famille la plus appropriée au contenu du contrat dans le segment 43000000

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 du CSPQ (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 aux offres devront être acquis par la clientèle dans le cadre d'un autre contrat. Il sera alors de la responsabilité de la clientèle d'arrimer les deux contrats.

Des qualifications de prestataires de services pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques portant sur les volets d'analyse préliminaire et de gestion du changement sont disponibles auprès du Service des acquisitions de services de la DGSGC. Veuillez consulter les guides d'achats suivants sur le Portail d'approvisionnement : Technologies de l'information (qualification centralisée) / Analyse préliminaire - Mise en œuvre de solutions infonuagiques et Gestion du changement – Mise en œuvre de solutions infonuagiques.

4.3. Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique

La clientèle est responsable de gérer et d'assurer la gouvernance de son propre contrat spécifique. Ceci inclut, mais sans s'y limiter :

- Limiter son approvisionnement aux solutions qualifiées par le Courtier;
- Sélectionner les lieux d'hébergement autorisés par le Courtier;
- Suivre sa consommation en lien avec le montant prévu au contrat;
- Respecter la durée du contrat;
- Mettre en place les politiques internes, les procédures, les pratiques ou les moyens permettant d'assurer la mise en œuvre des points précédents.

4.4. Payer les frais de gestion au CSPQ

Les prix des fournisseurs excluent les frais de gestion du Courtier. Se référer à la [grille tarifaire de la DGSGC qui est publiée sur le Portail d'approvisionnement](#) pour connaître les frais applicables.

4.5. 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.

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 tel que prévu à l'article 4.13.

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 solutions prévues au contrat spécifique, sauf pour ajouter une composante ou une activité en lien avec les offres prévues au contrat spécifique.

De plus, lorsqu'applicable, les organismes publics doivent respecter les dispositions de l'article 17 de la LCOP, de la [Directive concernant la reddition de comptes en gestion contractuelle des organismes publics](#) et de l'article 74 du RCTI.

4.6. 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;
- Rappporter 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);
- Rappporter les plaintes relatives à une solution (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.

4.7. Partager son expérience avec d'autres organisations

D'autres organisations qui sont en période d'analyse pourraient vouloir entrer en contact avec des organisations ayant déjà conclu un contrat spécifique pour les aider dans leur réflexion.

Pour répondre à ce besoin, le Courtier publie dans le Portail d'approvisionnement, dont l'accès est restreint à la clientèle abonnée, des informations sur les contrats conclus dans le document « Liste des contrats conclus », soit les suivantes :

- Le nom de l'organisme public donneur d'ouvrage
- Le fournisseur adjudicataire
- Les solutions visées par le contrat, s'il y a lieu
- L'envergure monétaire approximative du contrat
- La date de début du contrat et sa durée
- Sous réserve de l'accord du client, le nom d'une personne-ressource chez le client qui accepterait d'être contactée pour discuter de son expérience.

4.8. 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.

4.9. Évaluer le rendement du fournisseur

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. 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 une décision voulant qu'un nouveau contrat soit conclu avec le même fournisseur, il est possible qu'aucune activité de transition à la sortie ne soit nécessaire.
- Dans le cas une décision voulant qu'un contrat soit 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, le cas échéant, en supplément aux activités prévues aux offres devront être acquis par la clientèle dans le cadre d'un autre contrat. Il sera alors de la responsabilité de la clientèle d'arrimer les deux contrats pour une transition efficace et sécuritaire.

Des qualifications de prestataires de services pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques portant sur les volets d'analyse préliminaire et de gestion du changement sont disponibles auprès du Service des acquisitions de services de la DGSGC. Veuillez consulter les guides d'achats suivants sur le Portail d'approvisionnement : Technologies de l'information (qualification centralisée) / Analyse préliminaire - Mise en œuvre de solutions infonuagiques et Gestion du changement – Mise en œuvre de solutions infonuagiques.

4.13. 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 ¹	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 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
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 dirigeant d'organisme	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue

¹ Le contrat spécifique doit avoir été validé par le Courtier préalablement à sa signature, tel que spécifié à l'article 3.5.

² L'avenant doit avoir été validé par le Courtier préalablement à sa signature, tel que spécifié à l'article 4.3.

Documents visés	Durée de conservation recommandée	Transmission au Courtier	Mode de transmission	Utilisations possibles
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

- **Qui, au sein du gouvernement, peut m'aider à identifier les impacts de l'infonuagique sur mon organisation ?**

Pour les organismes publics visés par le PCCTI, le CEI intervient dans l'accompagnement pour les aspects technologiques, applicatifs et sécurité en matière d'infonuagique. Il a, entre autres, le mandat de valider et d'approuver les livrables cibles de migration afin de s'assurer que tous les aspects pertinents ont été couverts. Les coordonnées du CEI se trouvent à la section 6.

Le Pôle d'expertise en infonuagique du SCT, quant à lui, intervient dans les orientations et les principes généraux en infonuagique. Ses coordonnées se trouvent à la section 6.

- **Au niveau comptable, les coûts des offres infonuagiques de type IAAS, PAAS et SAAS doivent-ils être comptabilisés comme des dépenses ou comme des immobilisations ? Le Courtier mentionne dans le guide d'utilisateur que les offres doivent être considérées comme des biens, doit-on en déduire que ce sont nécessairement des immobilisations ?**

Il faut distinguer la classification contractuelle de la classification comptable d'un bien.

La classification que fait le Courtier des offres se situe au niveau contractuel uniquement. Elle est donc basée sur une interprétation juridique de la nature de l'acquisition, qui prend en compte notamment les lois, la réglementation et la jurisprudence applicable au domaine de l'approvisionnement public.

Au niveau comptable, des travaux sont en cours à cet effet, afin de guider les organismes publics, en partenariat entre le SCT et le Contrôleur des finances.

- **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 considérera l'opportunité de les ajouter à son Catalogue.

- **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 en fonction des modalités prévues à leur fiche du fournisseur, 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 ?**

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 par écrit 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 que vous n'aviez pas pensé ou que vous n'avez pas pu valider de façon satisfaisante sans essayer la solution. 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.

Pour les organismes publics visés par le PCCTI, le CEI publie divers documents susceptibles de vous aider, tels que des guides et des architectures types. Il permet le partage d'expériences vécues par d'autres organisations qui ont recours aux solutions infonuagiques. Le CEI peut également vous accompagner, guider et soutenir tout au long du Programme.

Vous pouvez envisager le recours à des firmes offrant des services professionnels spécialisés en la matière pour vous accompagner adéquatement.

Des qualifications de prestataires de services pour la migration et l'intégration, l'analyse préliminaire et de gestion du changement sont disponibles. Veuillez consulter les guides d'achats suivants sur le Portail d'approvisionnement :

- Technologies de l'information (catalogue d'offres infonuagiques) / Services professionnels et techniques
- Technologies de l'information (qualification centralisée) / Analyse préliminaire - Mise en œuvre de solutions infonuagiques, ainsi que Gestion du changement – Mise en œuvre de solutions infonuagiques.

- **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 de matériel de formation constitue 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. Il est important de consulter la tarification et les modalités de paiement applicables pour chaque fournisseur.

- **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.

- **La durée de mon contrat spécifique est de 3 ans. Les fournisseurs qualifiés doivent démontrer leur conformité continue aux exigences de sécurité annuellement. Qu'arrive-t-il si le fournisseur n'est plus conforme aux exigences de sécurité après un an ?**

À la suite de cette non-conformité, les solutions infonuagiques du fournisseur seront retirées du Catalogue par le Courtier. Il ne pourra donc plus conclure de nouveaux contrats spécifiques avec les clients, jusqu'à ce qu'il requalifie ses solutions infonuagiques dans le cadre d'un processus d'appel d'intérêt.

En vertu du contrat spécifique et de l'entente-cadre du Courtier, le fournisseur est cependant tenu de respecter son engagement contractuel envers le client, jusqu'à la fin du contrat spécifique.

Un client pourrait aussi décider de résilier son contrat spécifique, après analyse de la situation et des impacts.

Au terme du contrat spécifique, le client pourra conclure un nouveau contrat spécifique avec ce même fournisseur si celui-ci a requalifié ses solutions infonuagiques. Sinon, le client devra conclure un contrat spécifique avec un autre fournisseur.

- **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 dans mon contrat spécifique ?**

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

Le CSPQ propose à sa clientèle des qualifications de prestataires de services pour de la migration et de l'intégration, de l'analyse préliminaire et de la gestion du changement en lien avec les solutions infonuagiques. 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 ?**

Les solutions qualifiées sont uniquement celles indiquées au Catalogue, pour chacun des fournisseurs. Si celles-ci ne répondent pas à vos besoins, il faut en informer le [Courtier](#). Le fournisseur ne peut ajouter des solutions à sa liste de solutions qualifiées sans avoir préalablement obtenu l'autorisation du Courtier.

Les modalités permettant de déterminer les prix applicables à votre contrat sont expliquées dans le document descriptif de chaque fournisseur.

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

Non. Le contrat spécifique est signé entre la clientèle et le fournisseur. Vous référer 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 solutions 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)**

Pour les organismes qui sont visés par le décret 595-2020 :

Oui, pour les offres infonuagiques publiques de traitement et de stockage.

- **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 de la Direction générale des services en gestion contractuelle 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 est à noter cependant la portée des services prévente offerts par chaque fournisseur peut varier d'un fournisseur à l'autre et qu'elle est précisée dans la fiche du fournisseur. Il faut contacter le responsable technique du fournisseur dont les coordonnées sont indiquées au bas de la fiche du fournisseur.

Pour les clients visés par le PCCTI, le CEI du PCCTI peut également aider pour répondre à certaines questions et partager des expériences vécues par des organisations ayant des préoccupations similaires.

- **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.

Les lieux d'hébergement suivants étaient d'emblée autorisés par le Courtier :

1. N'importe où au Canada
2. Tous pays membres de l'Union européenne
3. Tous pays ayant adopté ou inclus à sa législation, le [Règlement général sur la protection des données](#)
4. Tous pays ayant fait l'objet d'une décision d'adéquation par la Commission européenne dont la liste se trouve à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en

Au regard d'une entreprise visée par le [Privacy Shield framework](#) et qui souhaitait héberger des renseignements personnels aux États-Unis, le fournisseur était invité par le Courtier à compléter, à l'entière satisfaction de ce dernier, une démonstration d'équivalence de protection des renseignements personnels.

Cette démonstration de l'équivalence de protection des renseignements personnels s'effectuait 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.

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.

Les lieux autorisés apparaissent dans la liste des solutions qualifiées de chaque fournisseur. Lorsque la solution permet au client de sélectionner un ou plusieurs lieux d'hébergement, il faut donc choisir parmi ceux autorisés par le Courtier.

- **Est-ce qu'un client pourrait, malgré le fait que le CSPQ 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 une solution à l'aide d'un contrat spécifique, il doit utiliser les centres de données qui sont indiqués au Catalogue. Dans certains cas, pour une même solution, il est possible de choisir parmi plusieurs centres de données autorisés.

Ceci étant dit, un client pourrait, lorsqu'il fait son choix, avoir comme critère de ne pas acquérir de solutions 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.

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 ?**

À l'article EC-4.12.2.3 « Pénalités » de l'entente-cadre, le Courtier a prévu des pénalités à ce sujet.

De plus, des dispositions à cet égard peuvent être prévues dans les conditions contractuelles du fournisseur.

Ces informations sont disponibles au Catalogue et le client doit les consulter.

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. Certains fournisseurs proposent des moyens à la clientèle pour accéder à de tels documents.

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

Pour les clients visés par le PCCTI, le CEI du PCCTI peut également être consulté.

- **Organisme visé par le décret 595-2020 : Nous avons déjà un contrat conclu avec un fournisseur pour des solutions de traitement et de stockage. Devons-nous maintenant mettre un terme à notre contrat et faire un contrat par le biais du processus d'acquisition du Courtier ?**

Il n'est pas nécessaire de mettre un terme à votre contrat existant, mais, au terme du contrat, il faudra conclure un contrat par le biais du processus d'acquisition du Courtier.

- **Est-ce que c'est le CSPQ qui facture le client pour les solutions infonuagiques ou le fournisseur ?**

C'est le fournisseur qui facture directement le client pour les solutions infonuagiques une fois le contrat spécifique signé. Les modalités de paiement se trouvent dans les conditions contractuelles applicables à chaque fournisseur, ainsi que dans le gabarit de contrat spécifique.

Pour ce qui est des frais de gestion du CSPQ pour le Courtier en infonuagique, ils sont facturés directement au client par le CSPQ en une seule fois, à la suite de la signature du contrat. La grille tarifaire peut être consultée sur le [Portail d'approvisionnement](#).

- **Nous sommes un organisme visé par le PCCTI. Maintenant que des fournisseurs sont inscrits au Catalogue, et puisque nous utilisons déjà des solutions de certains d'entre eux, quels sont les délais dans lesquels nous devons conclure un contrat par le biais du processus d'acquisition du Courtier ?**

Si le client a déjà un contrat comportant un engagement financier ou un engagement en termes de durée, il peut attendre la fin de son contrat pour conclure un nouveau contrat par le biais du processus du Courtier.

Si le client a un contrat sans engagement, il doit faire preuve de diligence pour régulariser sa situation et conclure un contrat par le biais du processus du Courtier puisque le décret 595-2020 est en vigueur et que les modalités qui y sont décrites sont obligatoires pour tous les

organismes visés. Le client doit s'assurer de respecter l'échéance qui lui est impartie pour réaliser ses obligations en vertu du Programme de consolidation des centres de traitement informatique, selon le calendrier de réalisation de ce dernier.

Le client est également responsable de planifier l'échéancier et les activités lui permettant de faire une transition vers un nouveau contrat du même fournisseur ou vers un nouveau fournisseur.

- **Si un fournisseur propose des solutions de plusieurs fabricants, est-ce possible de faire un seul contrat pour les solutions de plusieurs fabricants avec ce fournisseur ? Est-il nécessaire de préciser dans le contrat un montant précis pour chaque fabricant ?**

De façon générale, les fournisseurs qui proposent des solutions de différents fabricants permettent de faire un seul contrat spécifique pour plusieurs fabricants. De plus, il est possible de prévoir au contrat un montant global pour l'ensemble des fabricants.

Notez que les modèles d'affaires des fournisseurs peuvent varier, alors n'hésitez pas à vérifier les possibilités avec le Courtier.

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 ➤ La qualification des prestataires de services 	<p>Courtier en infonuagique Direction générale des services en gestion contractuelle Centre de services partagés du Québec</p> <p>Courtier.infonuagique@cspq.gouv.qc.ca</p>
<p>Services offerts aux organismes publics (OP) visés par le Programme de consolidation des centres de traitement informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encadre, guide et soutien les OP tout au long du Programme ➤ Diffusion de documents (architectures génériques, guides de configuration, bonnes pratiques, etc.) ➤ Validation et approbation des architectures cibles de migration des charges pour le traitement et le stockage, des stratégies de migration et des pistes d'optimisation des OP ➤ Validation des analyses de sécurité et des justifications de ne pas utiliser l'infonuagique publique ➤ Validation et approbation des aspects techniques des documents produits dans le cadre du processus d'acquisition (définition des besoins, justification, etc.) ➤ Accompagnement lors des échanges avec les fournisseurs ➤ Mise en place d'outils pour la collaboration gouvernementale en infonuagique afin de favoriser le partage d'expériences et d'expertises entre les OP et avec d'autres organisations (ex. : documentation technique, développement, outils utilisés, etc.) 	<p>Centre d'expertise en infonuagique Direction principale du Programme de consolidation des CTI Centre de services partagés du Québec</p> <p>info.ccti@cspq.gouv.qc.ca</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les accès au Portail d'approvisionnement du CSPQ ➤ Les questions concernant tout autre type d'acquisition 	<p>Service à la clientèle Direction générale des services en gestion contractuelle Centre de services partagés du Québec</p> <p>Québec : 418 643-5438 Sans frais : 1 888 588-5438 Courriel : ser.clientele@cspq.gouv.qc.ca</p>
<p>Service offert aux ministères et organismes gouvernementaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les orientations gouvernementales en matière d'infonuagique ➤ Les notions d'infonuagique 	<p>Pôle d'expertise en infonuagique Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information Secrétariat du Conseil du trésor</p>

<ul style="list-style-type: none">➤ Les impacts à haut niveau d'utiliser l'infonuagique➤ L'architecture et le développement en mode infonuagique	infonuagique@sct.gouv.qc.ca
---	--